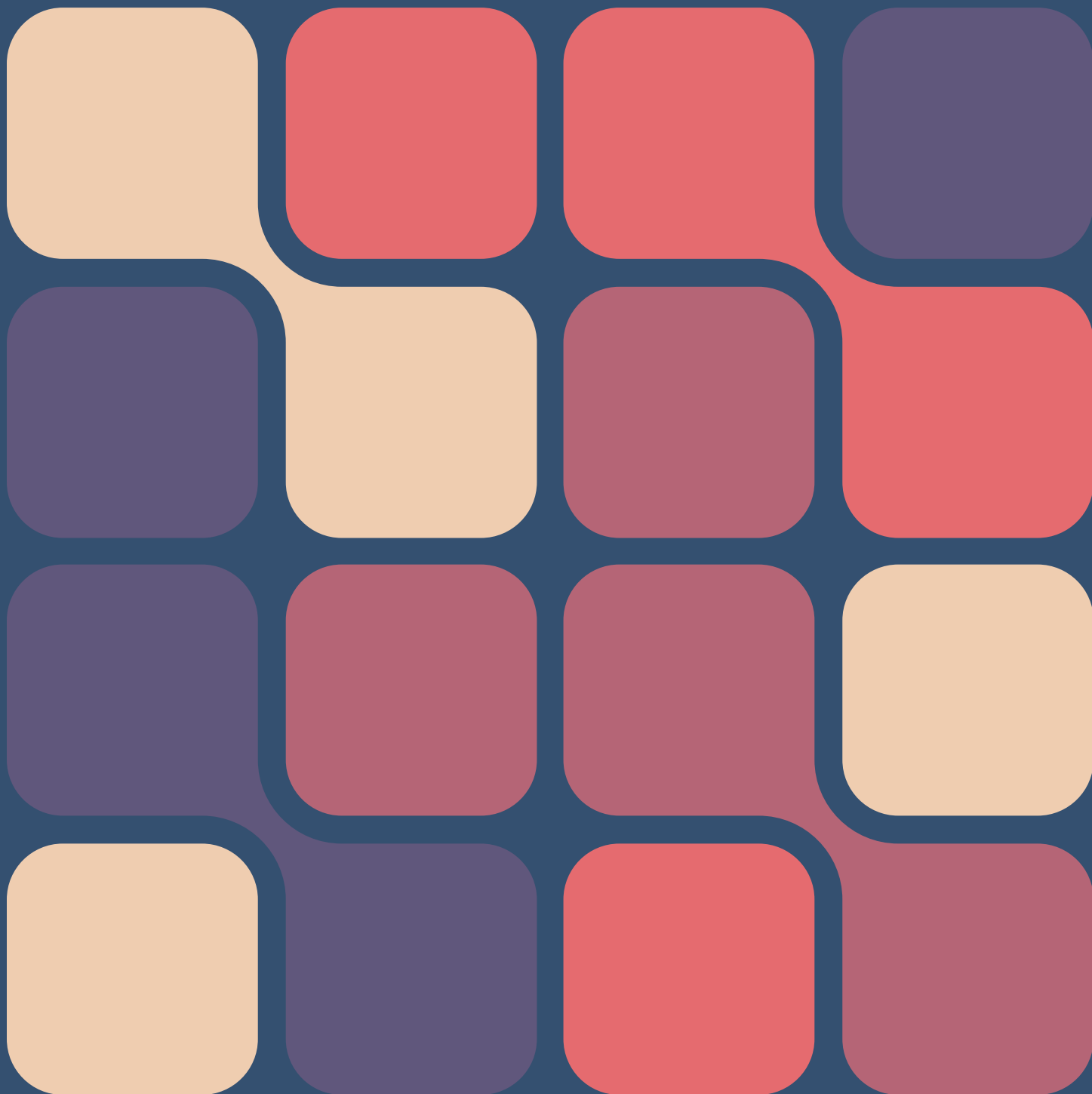


RAPPORT ANNUEL SUR LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

**2023
- 2024**



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Canada

Pour obtenir des renseignements sur les autres publications d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), consultez le site www.canada.ca/publications-ircc.

Disponible sur demande en médias substituts.

Also available in English under the title: 2023-2024 Annual Report on the *Access to Information Act*

Visitez-nous en ligne

Site Web : ircc.canada.ca

X (anciennement connu sous le nom twitter) : [@CitImmCanFR](https://twitter.com/CitImmCanFR)

Facebook : [@CitImmCanFR](https://www.facebook.com/CitImmCanFR)

Instagram : [@CitImmCanFR](https://www.instagram.com/CitImmCanFR)

YouTube : [Citoyenneté et Immigration Canada](https://www.youtube.com/CitoyenneteetImmigrationCanada)

LinkedIn : [Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](https://www.linkedin.com/company/Immigration-Réfugiés-et-Citoyenneté-Canada)

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de Citoyenneté et Immigration, 2024.

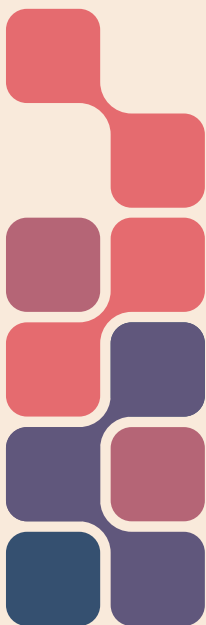
N° de catalogue Ci4-24E-PDF

ISSN 2371-2724

IRCC - 3936-08-2024

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Introduction | 1 |
| I. Aperçu du programme d'AIPRP d'IRCC | 2 |
| Structure organisationnelle | 2 |
| Arrêté de délégation | 4 |
| II. Rendement | 4 |
| Taux de conformité et délais de traitement | 4 |
| Demandes actives des périodes de référence précédentes | 5 |
| Plaintes actives des périodes de référence précédentes | 5 |
| Motifs de prorogation | 6 |
| Demandes de consultation d'autres ministères et organismes gouvernementaux | 6 |
| Conclusion des demandes traitées | 6 |
| III. Initiatives visant à promouvoir la sensibilisation, la formation et l'amélioration du programme d'AIPRP | 7 |
| Formation et sensibilisation | 7 |
| Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives | 9 |
| Publication proactive en vertu de la partie 2 de la LAI | 10 |
| Initiatives de modernisation visant à améliorer l'accès à l'information | 19 |
| Résumé des principaux éléments et des mesures prises concernant les plaintes | 20 |
| Rapports sur les frais d'accès à l'information aux fins de la <i>Loi sur les frais de service</i> ... | 21 |
| Surveillance de la conformité | 21 |
| À l'avenir | 23 |
| Annexe A : Copie de l'arrêté de délégation de pouvoirs signé en vigueur le 31 mars 2024 | 24 |
| Annexe B : Copie de la délégation de pouvoirs en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et de son règlement en vigueur le 31 mars 2024 | 25 |
| Annexe C : Rapport statistique sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> | 29 |
| Annexe D : Rapport statistique supplémentaire sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> | 42 |



Rapport annuel 2023-2024 sur la *Loi sur l'accès à l'information*

Introduction

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) est heureux de présenter au Parlement son rapport annuel sur l'application de la [Loi sur l'accès à l'information](#) (LAI).

L'objet de la LAI, tel qu'il est décrit à l'article 2, est d'accroître la responsabilité et la transparence des institutions fédérales en accordant aux Canadiens un droit d'accès aux documents de l'administration fédérale. La LAI établit les principes selon lesquels les documents de l'administration fédérale devraient être accessibles au public, les exceptions au droit d'accès devraient être limitées et précises, et les décisions quant à la communication de l'information gouvernementale devraient être susceptibles de recours indépendants du pouvoir exécutif.

Le présent rapport est déposé au Parlement conformément à l'article 94 de la LAI et à l'article 20 de la [Loi sur les frais de service](#). Il décrit la manière dont IRCC s'est acquitté de ses obligations en vertu de la LAI au cours de la période de référence commençant le 1^{er} avril 2023 et se terminant le 31 mars 2024. Le rapport vise à satisfaire aux exigences de déclaration d'IRCC seulement, car le Ministère n'a pas de filiales non opérationnelles (« papier »).

IRCC a été créé pour faciliter l'entrée des résidents temporaires, gérer la sélection, l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants, attribuer la citoyenneté et délivrer des passeports aux citoyens admissibles. IRCC tire son mandat de la [Loi sur le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration](#). Le ministre d'IRCC est responsable de l'application de la [Loi sur la citoyenneté](#) de 1977 et partage, avec le ministre de la Sécurité publique, la responsabilité de faire appliquer la [Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés](#). Depuis le 2 juillet 2013, la responsabilité principale de Passeport Canada et de l'administration du [Décret sur les passeports canadiens](#) et du [Décret concernant la délivrance de passeports diplomatiques et spéciaux](#) est passée du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international à IRCC.

Le présent rapport comprend trois sections :

- I. Aperçu du programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) d'IRCC, notamment la structure organisationnelle et l'arrêté de délégation;
- II. Aperçu du rendement global d'IRCC en ce qui concerne l'application de la LAI;
- III. Description des initiatives d'IRCC visant à promouvoir la formation et la sensibilisation, à améliorer ses politiques et ses processus, et à assurer la surveillance et le respect de ses obligations aux termes de la LAI.



I. Aperçu du programme d'AIPRP d'IRCC

Le programme d'AIPRP d'IRCC demeure l'un des programmes d'AIPRP les plus sollicités au gouvernement du Canada. Au cours de la période visée, IRCC a reçu 252 627 demandes d'AIPRP, dont 182 907 demandes au titre de la LAI. La majorité des demandes d'accès à l'information reçues à IRCC concernaient des renseignements relatifs aux demandes d'immigration des clients. Les autres demandes portaient sur des documents institutionnels relatifs aux politiques, aux processus et aux procédures du Ministère.

Durant cette période, le programme d'AIPRP d'IRCC a mis en œuvre de nouvelles stratégies afin de gérer le grand nombre de demandes reçues, ce qui a entraîné une augmentation marquée de la conformité. Des progrès considérables ont été réalisés dans le traitement et la réponse aux demandes dans les délais prescrits par la *Loi* ainsi que le règlement des plaintes anciennes et nouvelles déposées par les demandeurs ou en leur nom. Parallèlement, le programme d'AIPRP a continué de faire progresser les initiatives antérieures visant à améliorer l'expérience client et à utiliser les progrès technologiques pour rehausser la prestation des services et accroître l'efficacité du processus de traitement.

Cette année a également vu l'adoption par IRCC d'une nouvelle structure organisationnelle qui vise à remplacer le cadre fonctionnel précédent par une approche opérationnelle intégrée, dynamique et axée sur le client. Dans le cadre de ce changement, de nouveaux secteurs et nouvelles directions générales ont été créés et certains programmes et responsabilités ont été déplacés vers d'autres secteurs d'activité. Au cours de la phase de mise en œuvre, le programme d'AIPRP a surveillé de près ses feuilles de tâches pour s'assurer que tous les renseignements concernant les agents de liaison et les coordonnateurs de l'AIPRP étaient à jour et que les changements appropriés étaient reportés avec exactitude dans le logiciel de gestion des dossiers de l'AIPRP. Tout au long du processus, le programme d'AIPRP d'IRCC a gardé le contact avec les bureaux de première responsabilité (BPR), a maintenu la formation obligatoire pour les agents de liaison de l'AIPRP et a continué de traiter les demandes en cours avec un minimum de perturbations.

Structure organisationnelle

Le programme d'AIPRP est structuré de manière à refléter ses principaux secteurs d'activité. Comme le montre la [Figure 1](#) ci-dessous, le programme est administré par trois divisions, soit la Division des opérations de l'AIPRP, la Division de l'innovation et du soutien et la Division de la gestion du programme de protection des renseignements personnels. Le directeur de la Division des opérations de l'AIPRP porte également le titre de coordonnateur de l'AIPRP.



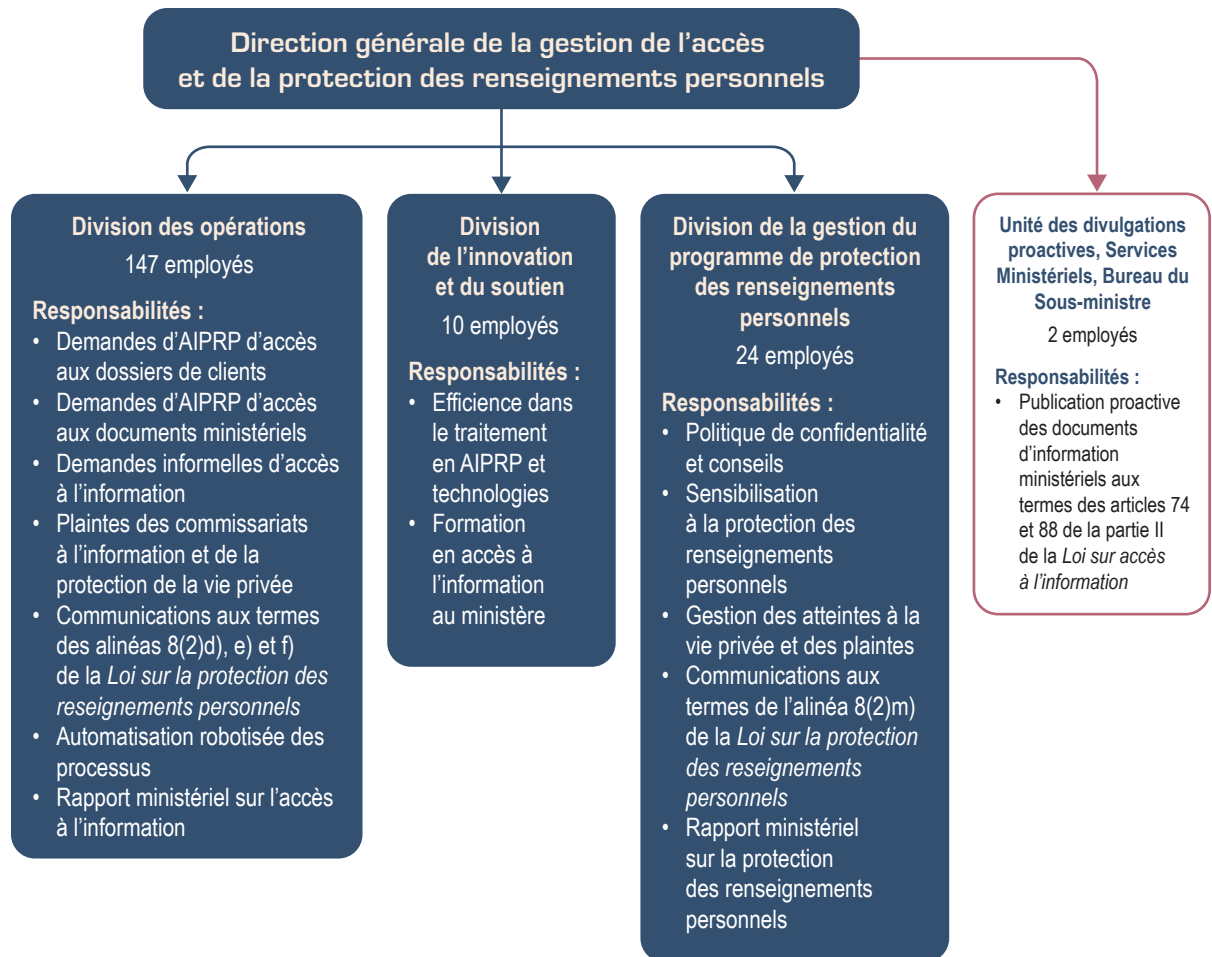


Figure 1 : Structure du programme d'AIPRP

Les trois divisions relèvent directement de la directrice générale de la Gestion de l'accès et de la protection des renseignements personnels et dirigeante principale de la protection des renseignements personnels au sein du Secteur des services ministériels et dirigeante principale des ressources humaines.

À la fin de la période de référence, le programme d'AIPRP comptait 181 employés à temps plein. En plus des employés responsables de l'application de la législation en matière d'AIPRP, 268 agents de liaison du Ministère appuient le programme d'AIPRP en recueillant des documents et en formulant des recommandations. Bien que ces agents soient essentiels à l'administration du programme, ils sont financés par d'autres secteurs de programme.

L'Unité de la divulgation proactive (UDP) qui relève du nouveau Secrétariat ministériel au Bureau du sous-ministre ne fait pas partie du financement du programme d'AIPRP, mais elle appuie l'engagement du gouvernement du Canada envers un gouvernement ouvert et la transparence. L'UDP compte deux employés qui sont responsables de la coordination et du suivi des documents d'information ministériels à diverses étapes de la divulgation proactive. D'autres unités et secteurs à IRCC partagent également la responsabilité de la publication proactive des renseignements liés à leurs domaines de responsabilité. Pour en savoir plus sur les publications proactives d'IRCC, consultez la section [Publication proactive en vertu de la partie 2 de la LAI](#).

Au cours de la période de référence, IRCC n'avait aucun accord de service aux termes de l'article 96 de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Arrêté de délégation

Le ministre d'IRCC est responsable de l'administration des demandes présentées au Ministère au titre de la LAI et de la LPRP. En vertu du paragraphe 95(1) de la LAI et de l'article 73 de la LPRP, le ministre délègue à la haute direction du Ministère, notamment au coordonnateur de l'AIPRP, le pouvoir de s'acquitter des attributions du ministre au titre de la LAI et de la LPRP en ce qui concerne les demandes d'AIPRP.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter l'[Annexe A, Copie de l'arrêté de délégation signé en vigueur le 31 mars 2024](#), et l'[Annexe B, Copie de la délégation de pouvoirs en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de son règlement en vigueur le 31 mars 2024](#).

II. Rendement

IRCC a reçu 182 907 demandes au titre de la LAI en 2023-2024, soit une légère baisse de moins de 1 % par rapport à l'exercice précédent. Comme le montre le [Tableau 1](#), la grande majorité des demandes proviennent du secteur privé (43 %), principalement des avocats et des consultants en immigration, suivi du public (39 %).

| Source | Nombre de demandes | Pourcentage |
|-----------------------------|--------------------|--------------|
| Médias | 348 | 0,2 % |
| Milieu universitaire | 7 770 | 4,2 % |
| Entreprises (secteur privé) | 79 927 | 43,7 % |
| Organisation | 6 466 | 3,5 % |
| Public | 72 381 | 39,6 % |
| Refus de s'identifier | 16 015 | 8,8 % |
| Total | 182 907 | 100 % |

Tableau 1 : Sources des demandes

Taux de conformité et délais de traitement

En réponse aux demandes croissantes pour l'obtention de ses services, le programme d'AIPRP d'IRCC a remanié sa structure et mis en œuvre de nouvelles stratégies de traitement des demandes. De plus, le programme a continué de miser sur les améliorations technologiques, ainsi que sur la formation et le maintien en poste des ressources humaines dans un environnement hautement concurrentiel.

Cette approche a entraîné une augmentation marquée de la conformité. Bien que le volume de demandes d'AIPRP reçues soit demeuré élevé, le programme d'AIPRP d'IRCC a tout de même fermé 204 762 demandes d'accès à l'information, comparativement à 161 067 en 2022-2023. Au total, 5,9 millions de pages de documents ont été traitées au cours de cette période de référence.

Le taux de conformité (pourcentage de toutes les demandes traitées dans les délais prescrits par la *Loi*) pour les demandes au titre de la LAI était de 77 %. Ce taux représente une augmentation importante par rapport au taux de 21,09 % obtenu en 2022-2023. Comme l'illustre le [Tableau 2](#), plus de 70 % des demandes à IRCC au titre de la LAI ont été traitées et réglées dans un délai de 30 jours.

| Délai de traitement | Nombre de demandes fermées | Pourcentage de demandes fermées |
|---------------------|----------------------------|---------------------------------|
| 1 à 30 jours | 146 457 | 71,5 % |
| 31 à 60 jours | 17 316 | 8,5 % |
| 61 à 120 jours | 5 192 | 2,5 % |
| 121 à 180 jours | 6 904 | 3,4 % |
| 181 à 365 jours | 13 549 | 6,6 % |
| Plus de 365 jours | 15 344 | 7,5 % |
| Total | 204 762 | 100 % |

Tableau 2 : Délais de traitement des demandes au titre de la LAI fermées

Demandes actives des périodes de référence précédentes

Comme le montre le [Tableau 3](#), à la fin de la période de référence, IRCC avait 29 459 demandes actives reçues lors des périodes de référence précédentes. La plupart des demandes actives (97,3 %) ont été reçues au cours des deux dernières années.

| Exercice durant lequel les demandes actives au titre de la LAI ont été reçues | Demandes actives qui respectent les délais prescrits par la <i>Loi</i> en date du 31 mars 2024 | Demandes actives qui dépassent les délais prescrits par la <i>Loi</i> en date du 31 mars 2024 | Total |
|---|--|---|---------------|
| 2023-2024 | 42 | 9 506 | 9 548 |
| 2022-2023 | 0 | 19 146 | 19 146 |
| 2021-2022 | 0 | 802 | 802 |
| 2020-2021 | 0 | 5 | 5 |
| Total | 42 | 29 459 | 29 501 |

Tableau 3 : Demandes actives des périodes de référence précédentes

Plaintes actives des périodes de référence précédentes

Malgré le volume élevé de demandes ouvertes et actives au titre de la LAI, le nombre de plaintes actives a considérablement diminué au cours de la période de référence. Comme le montre le [Tableau 4](#), à la fin de 2023-2024, IRCC avait 180 plaintes actives au titre de la LAI reçues lors de périodes de référence antérieures. Ce chiffre représente une diminution de 68 % par rapport à 2022-2023.

| Période de référence | Nombre de plaintes |
|----------------------|--------------------|
| 2023-2024 | 146 |
| 2022-2023 | 21 |
| 2021-2022 | 7 |
| 2020-2021 | 3 |
| 2019-2020 | 0 |
| 2018-2019 | 2 |
| 2017-2018 ou avant | 1 |
| Total | 180 |

Tableau 4 : Plaintes actives des périodes de référence précédentes

Motifs de prorogation

Au cours de la période de référence, IRCC a invoqué l'article 9 de la LAI à 2 989 reprises. L'article 9 de la LAI permet de proroger les délais prescrits par la *Loi* si la demande concerne un grand nombre de documents qui ne peuvent être traités dans le délai initial sans entraver de façon sérieuse le fonctionnement du Ministère, ou si des consultations sont nécessaires pour donner suite à une demande.

Lorsque requis, IRCC entreprend des consultations, en particulier mais sans s'y limiter, pour les demandes qui peuvent comporter des litiges, des enquêtes, ou des préoccupations en matière de sécurité. Les prorogations invoquées par IRCC aux termes de l'article 9 sont :

- 9(1)a pour rechercher un grand nombre de documents ou pour répondre à l'afflux de demandes, ou les deux, ce qui pourrait entraver le fonctionnement du Ministère : 195 fois
- 9(1)b pour entreprendre des consultations : 2 791 fois
- 9(1)c pour mener des consultations avec des tiers : 3 fois

Demandes de consultation d'autres ministères et organismes gouvernementaux

D'autres ministères et organismes gouvernementaux ont consulté IRCC 112 fois au titre de la LAI. Le [Tableau 5](#) indique le nombre de jours qu'il a fallu à IRCC pour mener à bien ces consultations. Dans l'ensemble, IRCC a répondu à 89 consultations (79 %) dans un délai de 60 jours.

| Délais de traitement | Nombre de demandes |
|----------------------|--------------------|
| 1 à 15 jours | 36 |
| 16 à 30 jours | 23 |
| 31 à 60 jours | 30 |
| 61 à 120 jours | 16 |
| 121 à 180 jours | 3 |
| 181 à 365 jours | 4 |
| Plus de 365 jours | 0 |
| Total | 112 |

Tableau 5 : Délais de traitement des demandes de consultation reçues

Conclusion des demandes traitées

Comme le montre le [Tableau 6](#), IRCC a communiqué des documents dans leur intégralité pour 35 % des demandes au titre de la LAI qui ont été complétées. Le Ministère a invoqué une ou plusieurs exceptions pour 115 731 demandes (57 % des demandes). Seulement 9 demandes ont fait l'objet de l'application d'une « Exception totale » et 20 demandes ont fait l'objet d'une « Exclusion totale ». Dans les autres cas, la demande a été abandonnée ou transférée, il n'y avait aucun document existant, ou l'existence de documents ne pouvait être confirmée ni infirmée car cela aurait pu révéler des renseignements protégés en vertu de la LAI.

| Conclusion | Demandes | Pourcentage |
|--------------------------|----------------|--------------|
| Communication totale | 70 984 | 35 % |
| Communication partielle | 115 731 | 57 % |
| Exception totale | 9 | 0 % |
| Exclusion totale | 20 | 0 % |
| Aucun document n'existe | 939 | 0 % |
| Demande transférée | 5 | 0 % |
| Demande abandonnée | 12 633 | 6 % |
| Ni confirmée ni infirmée | 4 441 | 2 % |
| Total | 204 762 | 100 % |

Tableau 6 : Conclusion des demandes traitées

Les exceptions suivantes ont été les plus fréquemment utilisées par IRCC :

- Paragraphe 19(1) – renseignements personnels (invoqué 87 409 fois)
- Paragraphe 15(1) – affaires internationales et défense (invoqué 36 245 fois)
- Alinéa 16(1)c) – entrave au respect de la *Loi* ou au déroulement d'enquêtes (invoqué 22 592 fois).

III. Initiatives visant à promouvoir la sensibilisation, la formation et l'amélioration du programme d'AIPRP

IRCC continue d'accorder la priorité à l'apprentissage qu'elle considère comme un qu'outil essentiel pour maintenir et renouveler son effectif et veiller à ce que l'organisation s'acquitte de son mandat tout en s'adaptant aux changements. L'équipe de Formation, projets et soutien de l'AIPRP au sein de la Direction générale de la gestion de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (DGGAPRP) encourage le développement d'une culture d'apprentissage continu en offrant une grande variété de séances de formation à l'interne autant aux employés de l'AIPRP qu'à ceux qui œuvrent dans d'autres secteurs.

Formation et sensibilisation

Le programme de formation et de sensibilisation à l'AIPRP couvre divers aspects des régimes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels en mettant l'accent sur la sécurité et les pratiques exemplaires en matière de traitement des renseignements de nature délicate. Les formations sur l'accès à l'information comprennent des modules consacrés à la divulgation proactive de l'information qui soulignent les responsabilités du Ministère. Des cours et modules portent de manière plus spécifique sur les responsabilités liées à la protection et à la gestion de l'information, ainsi qu'à la collecte et à l'utilisation des renseignements personnels.

Catalogue de cours sur l'AIPRP et séances offertes

Comme le montre le [Tableau 7](#), le programme de l'AIPRP a offert 133 séances de formation à 4 705 employés (dont 4 615 employés non-membres du secteur de l'AIPRP) au moyen d'une combinaison de séances officielles et informelles, autodirigées et dirigées par un formateur. Au cours de l'année visée par le présent rapport, il y a eu une augmentation de la demande pour des formations personnalisées et adaptées à des unités, des divisions et des secteurs de responsabilité.

| Nom du cours | | Plateforme | Formation sur l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels | Nombre de séances | Nombre de participants |
|---|---|---------------------------------|--|------------------------------|------------------------|
| Protection des renseignements personnels et accès à l'information à IRCC [CC5540] Obligatoire pour tous les nouveaux employés | | En ligne | Les deux | Apprentissage à rythme libre | 2 521 |
| Total : | | | | S. O. | |
| Formation officielle | AIPRP et protection des renseignements personnels (CC4540) | En personne/ en mode virtuel | Protection des renseignements personnels | 16 | 234 |
| | Formation sur l'AIPRP à l'intention des cadres intermédiaires et des cadres supérieurs (CC4440) | | Les deux | 8 | 101 |
| | Protéger, sécuriser et gérer l'information (CC4416) | | Protection des renseignements personnels | 21 | 514 |
| | Comprendre et gérer les demandes d'AIPRP (CC4340) | | Accès à l'information | 17 | 301 |
| | AIPRP 101 (CC4425) | | Les deux | 14 | 236 |
| | Accès et utilisation appropriés des renseignements personnels (CC4426) | | Protection des renseignements personnels | 0 | 0 |
| | Protection de la vie privée 101 (CC4427) | | Protection des renseignements personnels | 5 | 148 |
| | Exemptions et exclusions 101 (CC4429) | | Accès à l'information | 7 | 174 |
| | Communication de renseignements (CC4430) | | Protection des renseignements personnels | 0 | 0 |
| | Infrastructure secrète du gouvernement du Canada (CC4417) | | Autre | 2 | 44 |
| Total : | | | | 90 | 1 752 |
| Formation informelle | Formation individuelle des agents de liaison de l'AIPRP/processus administratif du DEPI | En personne/ virtuelle | Accès à l'information | 18 | 72 |
| | Comment remplir le formulaire de réponse à une demande d'AIPRP | | Accès à l'information | 0 | 0 |
| | Exemptions et exclusions 102 | | Accès à l'information | 1 | 8 |
| | Remise à niveau sur « Comment fournir des documents pour l'AIPRP » | | Accès à l'information | 3 | 12 |
| | Formation personnalisée (autres) | | Les deux | 21 | 340 |
| Total : | | | | 43 | 432 |
| Total des formations officielles et informelles : | | | | 133 | 2 184 |
| Total des participants formés : | | | | | 4 705 |

Tableau 7 : Séances de formation officielles et informelles sur l'AIPRP et participants

Sensibilisation à la sécurité

La formation Protéger, sécuriser et gérer l'information (CC4416) comprend trois modules sur la sécurité des TI, la gestion de l'information et l'AIPRP qui sont reliés et qui se complètent. Cette formation a été dispensée conjointement par le programme d'AIPRP, les spécialistes en gestion de l'information et les spécialistes en sécurité à IRCC. Elle souligne divers aspects des risques et des responsabilités liés à la gestion de l'information à valeur opérationnelle et de l'information concernant les clients et le gouvernement.

De plus, tous les employés de l'AIPRP qui ont besoin d'accéder à des renseignements classifiés dans l'exercice de leurs fonctions ont reçu l'instruction de suivre le cours sur l'infrastructure secrète du gouvernement du Canada (CC4417) élaboré par la Direction générale des opérations de TI avant d'obtenir l'accès au réseau sécurisé. L'équipe de Formation, projets et soutien de l'AIPRP a coordonné et facilité la prestation de cette formation aux employés de l'AIPRP.

Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives

En mai 2021, la Commissaire à l'information a publié les résultats d'une enquête systémique sur le traitement des demandes d'AIPRP par IRCC qui contenaient cinq recommandations clés. En réponse, IRCC a élaboré un [plan d'action de la direction](#) (PAD) pour donner suite aux recommandations de la Commissaire. IRCC a travaillé à la mise en œuvre de mesures de suivi et ce processus est en grande partie complété. Le programme d'AIPRP continue de collaborer avec d'autres directions générales d'IRCC pour faire avancer et compléter les derniers éléments de suivi mentionnés dans le PAD.

Les initiatives qui sont décrites ci-dessous visent à prévoir les besoins des intervenants en donnant accès, grâce à des plateformes et des outils en ligne, aux renseignements que les clients d'IRCC demandent le plus souvent par l'entremise du système d'AIPRP, comme les mises à jour de l'état des demandes et les notes de décision des agents. L'accès direct à des plateformes utiles et efficaces devrait contribuer à alléger le volume et les charges de travail liés aux demandes AIPRP et réduire les délais de traitement.

Publication proactive des notes de décision des agents (NDA)

Le projet NDA, qui fait partie de l'initiative pour la transparence opérationnelle d'IRCC, communique de manière proactive des notes de décision des agents à certains demandeurs dont la demande de visa de résident temporaire a été refusée, et donne aux clients des renseignements supplémentaires sur les motifs du refus, y compris une analyse de la justification de l'agent au moment de finaliser la demande.

Le premier exercice de validation qui portait sur les visas de résident temporaire (VRT) du Centre de traitement des demandes du Réseau centralisé à Ottawa a révélé une diminution de 57 % des demandes d'AIPRP reçues pour les dossiers dans lesquels une NDA avait été communiquée au client. Un deuxième exercice de validation portant sur les permis d'études a été lancé cette année avec le soutien du Réseau mondial, et IRCC analyse présentement les effets sur les demandes d'AIPRP.

À compter du 31 mars 2024, IRCC se prépare à faire passer le projet NDA à un état de fonctionnement stable en commençant par les VRT. Par la suite, le projet continuera d'intégrer graduellement d'autres secteurs d'activité afin d'atteindre les objectifs de l'initiative pour la transparence opérationnelle. Les NDA seront initialement mises à la disposition des clients par voie numérique dans le nouveau compte en ligne qui sera lancé plus tard cette année dans le cadre du programme de modernisation de la plateforme numérique (MPN) d'IRCC et elles seront par la suite incluses dans la trousse de réponse envoyée aux clients en cas de refus.

Projet de correspondance avec les clients

Le projet de correspondance avec les clients consistera à examiner les communications avec les clients d'IRCC jugées problématiques par ces derniers.

L'Unité de correspondance avec les clients (UCC) a été créée dans le cadre de ce projet pour rédiger une correspondance écrite plus claire et plus concise qui répondra mieux aux besoins des clients. À ce jour, quatre éléments clés de la correspondance destinée aux clients ont été révisés : l'équité procédurale, la demande de renseignements supplémentaires, la lettre de refus de résidence temporaire et la lettre de refus de permis d'études. Les dernières révisions fondées sur les essais de convivialité avec les clients et les agents ont été apportées à la lettre de refus pour les permis d'études ainsi qu'à plusieurs motifs de refus de permis d'études, en collaboration avec les principaux intervenants. La lettre de refus révisée sera mise en utilisation plus tard cette année.

L'un des objectifs de travail futurs d'UCC sera d'analyser l'ensemble du matériel de communication transmis aux clients tout au long de leur parcours. Par la suite, l'attention portera sur la révision de la lettre de refus de permis de travail (PT) et les motifs de refus.

Plateforme d'expérience client

Ce projet, qui fait également partie du programme de MPN d'IRCC, consiste à mettre en œuvre une plateforme d'expérience client (PEC) modernisée qui facilitera la prestation de services numériques intégrés et accessibles par différents modes ou appareils. Il vise à fournir au personnel de soutien une vue d'ensemble de la clientèle desservie, ce qui permettra de répondre aux besoins de manière cohérente et efficace à travers l'ensemble des modes de communication (approche multimodes).

L'objectif principal est d'améliorer l'expérience client globale, en mettant l'accent sur la rapidité et l'efficacité. Cette nouvelle plateforme offrira aux clients un guichet unique en ligne pour accéder aux services d'IRCC avec une série d'outils permettant au client de s'informer, d'avoir recours à des programmes et à des services, de recevoir en temps réel de l'information sur l'état d'avancement des demandes, de communiquer avec IRCC et de donner une rétroaction sur leur expérience.

IRCC anticipe une diminution des demandes d'AIPRP liée au soutien à la clientèle amélioré et de l'accessibilité accrue offerts, avec pour effet une réduction de la pression sur le régime d'AIPRP et des interactions simplifiées avec les clients. À la fin de la période de référence, IRCC poursuit processus d'approvisionnement pour l'acquisition de la nouvelle plateforme.

Publication proactive en vertu de la partie 2 de la LAI

La responsabilité de la mise en œuvre des exigences en matière de publication proactive à IRCC incombe aux directions générales des secteurs suivants : le Secrétariat ministériel du bureau du sous-ministre, le Secteur des communications, la dirigeante principale des finances, Secteur des finances, le Secteur de l'établissement, de l'intégration et des affaires francophones, le Secteur de la politique stratégique, et la dirigeante principale des ressources humaines, Secteur des services ministériels.

Grâce à cette structure, les cadres de chaque direction ont la capacité d'intégrer les exigences de divulgation proactive dans leurs procédures internes, de déterminer et de publier l'information qui doit être communiquée au fur et à mesure qu'elle est produite, et de surveiller leur conformité. Les fonctionnaires responsables de secteurs autres que l'AIPRP sont appuyés par le programme d'AIPRP grâce à des activités de formation et de sensibilisation organisées tout au long de l'année qui soulignent l'importance de la publication proactive en vertu de la partie 2 de la LAI.

Les paragraphes qui suivent décrivent comment les secteurs d'IRCC ont respecté leurs obligations en matière de publication proactive au cours de l'année visée par le rapport.

Secrétariat ministériel (SM)

L'Unité de divulgation proactive (UDP) fait partie du Secrétariat ministériel du bureau du sous-ministre. L'UDP est responsable de coordonner la publication proactive des documents d'information, des titres des mémoires, des notes pour la période de questions, des comparutions devant les comités et des notes du cahier de transition et d'assurer le suivi. Au cours de l'année visée par le rapport, l'UDP a respecté ses exigences en matière de publication proactive à un taux de conformité de 100 %.

| Exigence législative | Disposition | Délai de publication | Lien vers la publication proactive | Taux de conformité | Procédures et systèmes en place pour répondre à l'exigence de publication proactive |
|--|-------------|---|---|--------------------|---|
| IRCC est un ministère nommé à l'annexe I de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> qui est assujéti à l'exigence de publication proactive énoncée à l'article 88 de la LAI. | | | | | |
| Dossiers de documents d'information préparés pour les nouveaux administrateurs généraux ou l'équivalent | 88a) | Dans les 120 jours suivant leur nomination | Site Web du gouvernement ouvert | 100 % | Des procédures normalisées de fonctionnement ont été créées pour le traitement et la publication proactive des documents d'information préparés à l'intention des nouveaux administrateurs généraux. En outre, des modèles de courriel ont été créés pour faciliter le processus d'attribution des tâches au Ministère. |
| Titres et numéros de référence des mémoires préparés pour un administrateur général ou l'équivalent | 88b) | Dans les 30 jours suivant la fin du mois de réception | Site Web du gouvernement ouvert | 100 % | Un rapport automatisé généré par WebCIMS est envoyé le premier jour de chaque mois à l'équipe de l'UDP. Ce rapport dresse la liste de toutes les notes d'information (NI) et des titres des mémoires fournis à l'administrateur général pour le mois précédent et contribue à rationaliser le processus de publication de cette exigence. Des procédures normalisées de fonctionnement ont été créées et suivies pour le traitement des NI et des titres des mémoires et la publication proactive de cette exigence sur le site Web du gouvernement ouvert. En outre, des modèles de courriel ont été créés pour faciliter le processus d'attribution des tâches au Ministère. |
| Dossiers de documents d'information préparés pour la comparution d'un administrateur général ou l'équivalent devant un comité du Parlement | 88c) | Dans les 120 jours suivant la comparution | Site Web du gouvernement ouvert | 100 % | Des procédures normalisées de fonctionnement ont été créées et suivies pour le traitement et la publication proactive des documents d'information préparés pour la comparution d'un administrateur général devant un comité du Parlement. En outre, des modèles de courriel ont été créés pour faciliter le processus d'attribution des tâches au Ministère. |

Suite à la page 12

Suite

| Exigence législative | Disposition | Délai de publication | Lien vers la publication proactive | Taux de conformité | Procédures et systèmes en place pour répondre à l'exigence de publication proactive |
|--|-------------|---|---|--------------------|--|
| IRCC est assujéti à l'exigence de publication proactive énoncée à l'article 74 de la LAI. | | | | | |
| Dossiers de documents d'information préparés par une institution gouvernementale à l'intention des nouveaux ministres ou des ministres entrants | 74a) | Dans les 120 jours suivant leur nomination | Site Web du gouvernement ouvert | 100 % | Des procédures normalisées de fonctionnement ont été créées et suivies pour le traitement et la divulgation proactive des documents d'information préparés à l'intention des ministres nouveaux ou entrants. En outre, des modèles de courriel ont été créés pour faciliter le processus d'attribution des tâches au sein du Ministère. |
| Titres et numéros de référence des mémoires préparés par une institution gouvernementale pour le ministre et reçus par son cabinet | 74b) | Dans les 30 jours suivant la fin du mois de réception | Site Web du gouvernement ouvert | 100 % | Un rapport automatisé généré par WebCIMS est envoyé le premier jour de chaque mois à l'équipe de l'UDP. Ce rapport dresse la liste de toutes les NI et des titres des mémoires fournis au ministre pour le mois précédent et contribue à rationaliser le traitement de cette exigence. Des procédures normalisées de fonctionnement ont été créées et suivies pour le traitement et la divulgation proactive des NI et des titres des mémoires sur le site Web du gouvernement ouvert. Des modèles de courriel ont été créés pour faciliter le processus d'attribution des tâches au Ministère. |
| Dossiers de notes pour la période des questions préparés par une institution fédérale pour le ministre et qui étaient utilisés au cours des derniers jours de séance de la Chambre des communes en juin et en décembre | 74c) | Dans les 30 jours suivant le dernier jour de séance de la Chambre des communes en juin et en décembre | Site Web du gouvernement ouvert | 100 % | Des procédures normalisées de fonctionnement créées et suivies pour le traitement et la divulgation proactive des dossiers de notes de la période des questions préparés par une institution gouvernementale pour le ministre et utilisés le dernier jour de séance de la Chambre des communes en juin et en décembre. Des modèles de courriel ont été créés pour faciliter le processus d'attribution des tâches au Ministère. |
| Dossiers de documents d'information préparés par une institution fédérale pour la comparution du ministre devant un comité du Parlement | 74d) | Dans les 120 jours suivant la comparution | Site Web du gouvernement ouvert | 100 % | Des procédures normalisées de fonctionnement ont été créées et suivies pour le traitement et la divulgation proactive des documents d'information préparés pour la comparution d'un ministre devant un comité du Parlement. Des modèles de courriel ont été créés pour faciliter le processus d'attribution des tâches au Ministère. |

Secteur des communications

L'Unité des affaires parlementaires (UAP) fait maintenant partie du Secteur des communications à la suite de la mise en œuvre de la nouvelle structure organisationnelle d'IRCC. Le Secteur des communications fournit des conseils, des messages et du soutien en matière de communications stratégiques au ministre, aux sous-ministres, à l'équipe de la haute direction du Ministère et à d'autres ministères fédéraux afin d'informer les Canadiens et les employés d'IRCC des priorités, des initiatives et des activités du Ministère. L'UAP coordonne les obligations et les responsabilités d'IRCC envers le Parlement et supervise la publication proactive des rapports qui ont été déposés au Parlement. Le taux de conformité pour l'UAP cette année était de 100 %.

| Exigence législative | Disposition | Délai de publication | Lien vers la publication proactive | Taux de conformité | Procédures et systèmes en place pour répondre à l'exigence de publication proactive |
|--|-------------|------------------------------------|--|--------------------|---|
| IRCC est une institution gouvernementale au sens de l'article 3 de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> (LAI) et est assujéti à l'exigence de publication proactive énoncée à l'article 83 de la LAI. | | | | | |
| Rapports déposés au Parlement | 84 | Dans les 30 jours suivant le dépôt | Page d'IRCC sur Canada.ca Publications et guides – Canada.ca | 100% | Une fois qu'une ébauche de rapport a été élaborée par le secteur responsable et approuvée par le DG concerné, elle est reçue par l'Unité des affaires parlementaires (UAP), qui gère le processus d'approbations supplémentaires par les SMA concernés, le sous-ministre, le ministre et les Communications, en signalant que le rapport devra être rendu public lors de son dépôt. La publication proactive est incluse dans le Chemin critique pour le dépôt d'un rapport. Une fois le rapport déposé au Parlement, l'UAP envoie une confirmation aux Communications, au CSM 20, au CSM 21, ainsi qu'au secteur et à la direction générale chargés de la rédaction. Cette confirmation est une indication à la Direction générale des communications de publier le rapport sur le site Web du gouvernement du Canada. |

Dirigeante principale des finances, Secteur des finances (Secteur de la DPF)

La Direction générale des opérations financières et de l'approvisionnement (DGOFA) fait partie du Bureau de la dirigeante principale des finances, Secteur des finances. Le Secteur de la DPF dirige la gestion financière du Ministère, en assurant une gestion responsable des ressources publiques et en facilitant la prise de décisions judicieuses pour l'exécution efficace des politiques et des programmes. Il assure la conformité du programme aux exigences législatives, réglementaires et financières, dirige la planification intégrée et offre un soutien pour l'approvisionnement, la surveillance des projets et la gestion des investissements. L'une des responsabilités de la DGOFA consiste à surveiller et à publier de façon proactive les contrats de plus de 10 000 \$, ainsi que les frais de déplacement et d'accueil. La DGOFA a respecté ses exigences de publication proactive à un taux de conformité de 100 %.

| Exigence législative | Disposition | Délai de publication | Lien vers la publication proactive | Taux de conformité | Procédures et systèmes en place pour répondre à l'exigence de publication proactive |
|---|-------------|---|---|--------------------|---|
| IRCC est une institution gouvernementale au sens de l'article 3 de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> (LAI) et est assujéti à l'exigence de publication proactive énoncée aux articles 82 et 83 de la LAI. | | | | | |
| Frais de déplacement | 82 | Dans les 30 jours suivant la fin du mois de remboursement | Site Web du gouvernement ouvert | 100 % | IRCC a centralisé les voyages afin d'assurer une meilleure conformité avec le Guide de publication proactive des frais de voyage et d'accueil du SCT , les Autorisations spéciales de voyager , la Directive sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements , et la Directive sur les voyages du Conseil national mixte . Des outils et des procédures d'approbation ont été mis au point (modèles, procédures internes et outils d'orientation) pour faciliter le processus, y compris la normalisation et l'automatisation de certaines tâches liées à la publication proactive. Il peut s'agir, entre autres, de l'utilisation de PowerPivot, de tableaux croisés dynamiques, de VBA (langage de codage orienté objet utilisé par les applications Microsoft) et de formules pour résumer les résultats d'une manière organisée. Le rapport et la note d'information (avec la contribution de la Direction générale des communications) sont ensuite envoyés au SMA pour approbation et au sous-ministre pour information. |
| Frais d'accueil | 83 | Dans les 30 jours suivant la fin du mois de remboursement | Site Web du gouvernement ouvert | 100 % | La publication proactive a notamment permis de constater que les tâches peuvent être répétitives, que certains renseignements tirés des rapports sont redondants et que l'erreur humaine doit être atténuée. Pour tenir compte de ces leçons tirées, la Direction générale a automatisé autant de tâches à faible risque que possible, a adopté une approche allégée en ce qui concerne les rapports, a effectué des contrôles de vérification fréquents tout au long du processus et a utilisé des formules disponibles dans Excel pour limiter les erreurs humaines dans les calculs. |

Suite à la page 15

Suite

| Exigence législative | Disposition | Délai de publication | Lien vers la publication proactive | Taux de conformité | Procédures et systèmes en place pour répondre à l'exigence de publication proactive |
|--|-------------|--|---|--------------------|---|
| IRCC est un ministère nommé à l'annexe I de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> qui est assujéti à l'exigence de publication proactive énoncée à l'article 86 de la LAI. | | | | | |
| Contrats de plus de 10 000 \$ | 86 | T1-3 : Dans les 30 jours suivant la fin du trimestre T4 : Dans les 60 jours suivant la fin du trimestre | Site Web du gouvernement ouvert , également affiché sur le site achatsetventes.canada.ca par IRCC et SPAC | 100 % | Les données pour les contrats de plus de 10 000 \$ sont extraites du SAP chaque trimestre. L'équipe de la surveillance et de la conformité de l'approvisionnement effectue un examen de l'assurance de la qualité, qui est ensuite approuvé par le directeur de l'Approvisionnement et de la gestion des contrats et approuvé par le haut fonctionnaire désigné – Approvisionnement (directeur général, Opérations financières et approvisionnement). Le rapport et la note d'information (avec l'apport des Communications) sont ensuite envoyés au SMA pour approbation et au sous-ministre pour information. |
| IRCC est assujéti aux exigences de publication proactive énoncées aux articles 75, 76 et 77 de la LAI. | | | | | |
| Frais de déplacement | 75 | Dans les 30 jours suivant la fin du mois de remboursement | Site Web du gouvernement ouvert | 100 % | Voir les commentaires sur les articles 82 à 83. |
| Frais d'accueil | 76 | Dans les 30 jours suivant la fin du mois de remboursement | Site Web du gouvernement ouvert | 100 % | |
| Contrats de plus de 10 000 \$ | 77 | T1-3 : Dans les 30 jours suivant la fin du trimestre T4 : Dans les 60 jours suivant la fin du trimestre | Site Web du gouvernement ouvert , également affiché sur le site achatsetventes.canada.ca par IRCC et SPAC | 100 % | Les données pour les contrats de plus de 10 000 \$ sont extraites du SAP chaque trimestre. L'équipe de la surveillance et de la conformité de l'approvisionnement effectue un examen de l'assurance de la qualité, qui est ensuite approuvé par le directeur de l'Approvisionnement et de la Gestion des contrats et approuvé par le haut fonctionnaire désigné – Approvisionnement (directeur général de la Direction générale des opérations financières et de l'approvisionnement (DGOFA)). Le rapport et la note d'information (avec l'apport des Communications) sont ensuite envoyés au SMA pour approbation et au SM pour information. |



Secteur de l'établissement, de l'intégration et des affaires francophones

Le Réseau de l'établissement est une direction générale des opérations au sein du Secteur de l'établissement, de l'intégration et des affaires francophones. Le Secteur englobe l'élaboration de politiques et les opérations de programmes du Programme d'établissement et du Programme d'aide à la réinstallation, facilitant l'intégration des nouveaux arrivants et aidant les réfugiés pris en charge par le gouvernement, en plus d'offrir des conseils stratégiques sur l'immigration francophone, l'établissement et l'intégration. Le Réseau de l'établissement publie de façon proactive les subventions et les contributions de plus de 25 000 \$ qui se rapportent à ses activités principales. Le taux de conformité pour le Réseau de l'établissement cette année était de 100 %.

| Exigence législative | Disposition | Délai de publication | Lien vers la publication proactive | Taux de conformité | Procédures et systèmes en place pour répondre à l'exigence de publication proactive |
|--|-------------|---|---|--------------------|---|
| IRCC est un ministère nommé à l'annexe I de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> qui est assujéti à l'exigence de publication proactive énoncée à l'article 87 de la LAI. | | | | | |
| Subventions et contributions de plus de 25 000 \$ | 87 | Dans les 30 jours suivant la fin du trimestre | Site Web du gouvernement ouvert | 100 % | Réseau de l'établissement : Depuis 2015, le système de subventions et de contributions (SSC) d'IRCC permet au Réseau de l'établissement de produire facilement un rapport sur chaque accord de subvention et de contribution enregistré par le Ministère au cours d'un trimestre donné. Le Réseau de l'établissement extrait le rapport du trimestre précédent au début de chaque trimestre afin de disposer de suffisamment de temps pour l'envoyer pour traduction tout en respectant le délai de publication. Le Réseau de l'établissement a élaboré un langage normalisé pour les champs But du programme et Résultats attendus* qui peut être utilisé pour tous les accords de contribution qui fournissent des services similaires (p. ex. « Les clients améliorent leurs compétences en matière de langues officielles », « Les clients améliorent leur connaissance de la vie au Canada »). |
| * Ces champs apparaissent lorsque l'on clique sur le nom d'une organisation sur le site Web du gouvernement ouvert. Tous les renseignements sur les subventions et les contributions de plus de 25 000 \$ sont affichés publiquement et peuvent être consultés directement sur le site : Subventions et contributions gouvernementales (canada.ca) . | | | | | |

Secteur de la politique stratégique

La Direction générale de la recherche et des données (DGRD), dirigée par la dirigeante principale des données, fait partie du Secteur de la politique stratégique. Le Secteur de la politique stratégique supervise les liens horizontaux et l'intégration des politiques de programme par l'élaboration et l'analyse de politiques stratégiques à long terme. Le Secteur gère la planification des niveaux, fournit des données probantes issues de la recherche stratégique, appuie la mobilisation des provinces et des territoires, supervise la gouvernance à l'échelle de l'entreprise et l'utilisation des données stratégiques, dirige la planification et la production de rapports ministériels, et sert de point de convergence pour les processus du Cabinet et de réglementation. La DGRD est responsable de la publication proactive des subventions et des contributions de plus de 25 000 \$. Au cours de l'année visée par le présent rapport, la DGRD n'a relevé aucun renseignement nécessitant une publication proactive.

| Exigence législative | Disposition | Délai de publication | Lien vers la publication proactive | Taux de conformité | Procédures et systèmes en place pour répondre à l'exigence de publication proactive |
|--|-------------|---|---|--------------------|--|
| IRCC est un ministère nommé à l'annexe I de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> qui est assujéti à l'exigence de publication proactive énoncée à l'article 87 de la LAI. | | | | | |
| Subventions et contributions de plus de 25 000 \$ | 87 | Dans les 30 jours suivant la fin du trimestre | Site Web du gouvernement ouvert | S. O. | Tous les renseignements sur les subventions et les contributions de plus de 25 000 \$ sont affichés publiquement et peuvent être consultés directement sur le site Subventions et contributions gouvernementales (canada.ca) . |

Secteur des services ministériels (SSM) et de la dirigeante principale des ressources humaines

La Direction générale des opérations de gestion des personnes (DGOGP) est une direction générale au sein du Secteur des services ministériels qui est dirigée par la dirigeante principale des ressources humaines. Le SSM offre un soutien complet pour la gestion des personnes et du milieu de travail, la culture ministérielle, l'apprentissage et la gestion du changement. Le secteur veille également au respect des Lois et règlements et des politiques du Conseil du Trésor.

La DGOGP supervise la publication proactive de l'information relative à la reclassification des postes à IRCC. Le taux de conformité de la DGOGP pour l'année visée par le rapport est de 75 %, en hausse par rapport à 25 % pour la dernière période de référence. Cette augmentation est le résultat de l'identification de certaines lacunes et de possibilités d'amélioration des processus qui ont mené à la mise en œuvre de nouvelles procédures. La DGOGP devrait se conformer entièrement à ses obligations de publication proactive au cours de la prochaine année de référence.



| Exigence législative | Disposition | Délai de publication | Lien vers la publication proactive | Taux de conformité | Procédures et systèmes en place pour répondre à l'exigence de publication proactive |
|--|-------------|---|---|--------------------|--|
| IRCC est un ministère nommé à l'annexe I de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> qui est assujéti à l'exigence de publication proactive énoncée à l'article 85 de la LAI. | | | | | |
| Reclassification de postes | 85 | Dans les 30 jours suivant la fin du trimestre | Site Web du gouvernement ouvert | 75 % | <p>Les responsabilités en matière de publication proactive ont été transférées à la section ministérielle de la Division de la conception organisationnelle et de la classification (DCOC). Des ajustements ont été apportés au processus et les téléversements sont gérés par l'équipe de soutien administratif. Des extractions mensuelles sont effectuées, et des rappels contextuels sont établis pour assurer une publication en temps opportun. Un compte supplémentaire du Registre du gouvernement ouvert a été demandé aux fins de surveillance et à des fins de sauvegarde.</p> <p>Des procédures normalisées de fonctionnement ont également été créées et communiquées à la DCOC. Toutes ces mesures ont contribué à améliorer le taux de conformité au cours de l'année visée par le rapport. L'information communiquée dans le cadre du processus de publication proactive est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> Numéro de poste Numéro de décision Titre du poste Groupe et niveau du poste précédent Groupe et niveau du nouveau poste Date d'entrée en vigueur Date de traitement |

IRCC est également assujéti à l'exigence de publication proactive des dépenses du Cabinet du ministre énoncée à l'article 78 de la LAI. Afin de satisfaire à cette exigence, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) publie actuellement un rapport consolidé au nom de toutes les institutions.

Initiatives de modernisation visant à améliorer l'accès à l'information

IRCC poursuit ses initiatives visant à moderniser la prestation des services dans le cadre du programme d'AIPRP, notamment l'expansion de l'automatisation robotisée des processus (ARP), la migration vers le service de demande d'AIPRP en ligne obligatoire (c.-à-d. la plateforme en ligne du Secrétariat du Conseil du Trésor permettant au public de déposer des demandes d'AIPRP auprès du gouvernement du Canada) et le remplacement du logiciel de gestion des cas de l'AIPRP.

Automatisation robotisée des processus (ARP)

L'ARP effectue des tâches peu complexes ou à volume élevé comme la saisie de données, les opérations liées aux fichiers et dossiers et d'autres processus non liés à la prise de décisions, ce qui permet à IRCC de réaffecter ses ressources au travail décisionnel tout en améliorant l'intégrité des données, la rapidité d'exécution et les processus opérationnels de bout en bout avec une interruption minimale du traitement des opérations.

Dans le cadre de l'APR, le Ministère a mis au point un « robot » pendant la période de référence afin d'accélérer le traitement des demandes de documents déjà publiés (demandes informelles). Le robot assure la surveillance continue de la boîte de réception réservée à ces demandes et les traite à mesure qu'elles sont reçues. Cette initiative a amélioré le service à la clientèle car les demandeurs reçoivent souvent les documents dans les minutes suivant la présentation de leur demande.

Service de demande d'AIPRP en ligne du SCT (AIPRP en ligne)

Le Service de demande d'AIPRP en ligne (AIPRP en ligne) du Secrétariat du Conseil du Trésor a été lancé en 2018 afin de simplifier la procédure de présentation des demandes et d'obtention des réponses du gouvernement fédéral en matière d'AIPRP. L'intégration à AIPRP en ligne améliore considérablement l'efficacité et l'accessibilité du traitement des demandes d'AIPRP au gouvernement fédéral.

Au cours de l'année visée par le présent rapport, l'AIPRP d'IRCC a collaboré avec le Bureau du dirigeant principal de l'information du SCT dans le but de commencer à transférer les demandes d'AIPRP portant sur les dossiers ministériels à l'AIPRP en ligne, et ce vers le 2 avril 2024.

Afin d'assurer l'efficacité opérationnelle, des efforts sont en cours pour réduire le volume de demandes d'AIPRP portant sur les dossiers de clients avant leur intégration complète à la plateforme du SCT. Les demandeurs continueront de présenter des demandes au moyen du portail de demande en ligne d'AIPRP d'IRCC jusqu'à ce que la migration soit terminée.

Remplacement du logiciel de gestion des dossiers d'AIPRP

IRCC travaille avec diligence au remplacement de son logiciel actuel de gestion des dossiers d'AIPRP. À la suite d'une évaluation approfondie des besoins et des exigences opérationnels particuliers de la Division de l'AIPRP, le Ministère a opté pour l'adoption d'une plateforme moderne approuvée par le SCT qui comporte plusieurs mises à niveau et caractéristiques.

Le nouveau logiciel interagira directement avec l'AIPRP en ligne et offrira des fonctionnalités avancées qui augmenteront considérablement l'efficacité en réduisant le temps nécessaire pour effectuer l'examen et la communication des documents. En plus des améliorations apportées au traitement des demandes, le nouveau logiciel intègre l'intelligence artificielle qui peut être formée afin d'automatiser les tâches répétitives et possède des capacités d'analyse opérationnelle modernes qui permettront à IRCC de créer divers rapports plus efficacement. Ces améliorations faciliteront la prise de décisions plus rapide et en temps

réel en réponse aux nouvelles tendances de l'AIPRP, un prompt ajustement des processus de travail et la préparation d'outils de gestion du rendement plus complets.

L'AIPRP d'IRCC collabore également de façon stratégique avec le groupe des Services numériques de Services partagés Canada pour assurer la mise en utilisation de manière efficace du logiciel dans un environnement infonuagique. Cette collaboration s'inscrit dans le cadre de l'initiative de la plateforme d'applications en tant que service du gouvernement du Canada qui vise à offrir des applications communes au gouvernement du Canada au moyen d'une approche d' « intelligence infonuagique ». Le Ministère vise à acquérir, à mettre à l'essai et à déployer le nouveau logiciel d'ici la fin de l'automne 2025.

Résumé des principaux éléments et des mesures prises concernant les plaintes

Au cours de l'année visée par le rapport, le programme d'AIPRP d'IRCC a pris des mesures concrètes afin de répondre au grand nombre de plaintes déposées au titre de la LAI. Ces mesures visaient à assurer une meilleure synergie entre les équipes de traitement des demandes et des plaintes, permettant ainsi un meilleur suivi des dossiers et du service à la clientèle.

Afin de maintenir une approche simplifiée et uniforme, les processus de traitement des plaintes concernant les dossiers des clients et les dossiers ministériels ont été fusionnés, ce qui a permis d'améliorer l'efficacité du programme d'AIPRP. La nouvelle équipe de traitement des plaintes a procédé à une analyse comparative et un rapprochement des dossiers de plainte ouverts dans les systèmes d'IRCC avec les plaintes inscrites et jugées actives par le Commissariat à l'information. Par la suite, en collaboration avec le Commissariat, l'équipe de traitement des plaintes a mis en place un processus de triage et de règlement rapide dans le cadre duquel chaque plainte, peu importe l'âge du dossier, a été examinée et tous les cas qui pouvaient être résolus dans un délai raisonnablement court ont été traités. Les plaintes concernant des retards représentent la majorité des plaintes reçues par IRCC.

En outre, le logiciel de gestion des dossiers de l'AIPRP a été mis à jour afin de mieux suivre la correspondance relative aux plaintes, l'état des dossiers, et l'évolution des démarches entreprises et discussions avec les bureaux de première responsabilité et intervenants externes.

Le programme d'AIPRP d'IRCC a aussi alloué des ressources pour la création d'une équipe de service à la clientèle spécialisée afin de maintenir ouvertes les voies de communication avec les demandeurs, de cerner les problèmes ou les besoins qui pourraient être abordés de façon proactive et éventuellement de limiter les plaintes d'AIPRP déposées à l'endroit IRCC. Bien que cette équipe n'ait pas encore de norme de service officielle en place, la majorité des demandes ont été traitées dans les 48 heures et les messages vocaux de la ligne téléphonique de l'AIPRP ont été récupérés sur une base quotidienne.

Au cours de la période de référence, IRCC a reçu 747 avis de nouvelles plaintes, soit une baisse de 82,6 % par rapport à la période précédente. Ce volume représente 0,41 % des demandes au titre de la LAI reçues, comparativement à 2,3 % pour la dernière période de référence. Les plaintes concernant les retards de traitement représentent 86 % de toutes les plaintes reçues.

Au total, IRCC a répondu à 1 382 enquêtes sur des plaintes. De ce nombre, 94,5 % ont été abandonnées, n'ont pas été justifiées ou l'enquête a été interrompue. Sur les 5,5 % plaintes restantes où une enquête a été menée :

- 43 ont été jugées non fondées;
- 6 ont été considérées réglées;
- 24 ont été jugées fondées.

Ensemble, toutes les mesures et initiatives décrites ci-dessus ont contribué à la réduction du nombre de plaintes actives. À la fin de la période de référence, 180 plaintes étaient toujours en suspens. À titre de comparaison, à la fin de 2022-2023, il y avait 571 plaintes actives au titre de la LAI à IRCC.

Rapports sur les frais d'accès à l'information aux fins de la *Loi sur les frais de service*

La *Loi sur les frais de service* exige qu'une autorité responsable fasse rapport annuellement au Parlement sur les frais perçus par l'institution. En ce qui concerne les frais perçus au titre de la LAI, les renseignements ci-dessous sont déclarés conformément aux exigences de l'article 20 de la *Loi sur les frais de service*.

Autorité habilitante : *Loi sur l'accès à l'information*

Frais à payer pour 2023-2024 : Les frais de dossier de 5 \$ sont les seuls frais facturés pour une demande d'accès à l'information

Total des recettes : IRCC a réalisé des recettes de 910 260 \$

Frais annulés ou remboursés : IRCC a annulé ou remboursé des frais d'un montant de 0 \$

Coût de fonctionnement du programme : 13 450 600 \$

Surveillance de la conformité

Le programme d'AIPRP utilise des outils d'établissement de rapports fréquents et complets pour surveiller la conformité et maintenir la responsabilité, ainsi que pour déterminer les améliorations à apporter aux processus.

Délai requis pour traiter les demandes d'accès à l'information

IRCC surveille le temps consacré au traitement aux demandes au titre de la LAI en extrayant des statistiques du logiciel de gestion des dossiers de l'AIPRP chaque jour, chaque semaine, toutes les deux semaines et chaque trimestre. Ces statistiques, qui fournissent des renseignements sur les volumes de demandes d'AIPRP reçues et traitées, les taux de conformité et les volumes d'arriérés, alimentent divers rapports destinés à différents niveaux de fonctionnaires : des mises à jour quotidiennes sont communiquées aux gestionnaires, des rapports hebdomadaires aux directeurs, à la directrice générale de la DGGAPRP et dirigeante principale de la protection des renseignements personnels, ainsi que des rapports bihebdomadaires aux sous ministres.

Le programme d'AIPRP a également produit un rapport trimestriel communiqué à tous les sous-ministres adjoints au cours de la période de référence, ainsi qu'un rapport mensuel sur la conformité des secteurs et des directions générales en ce qui a trait au traitement des tâches d'AIPRP.

Bien que l'objectif principal des rapports statistiques du programme d'AIPRP soit de contrôler la conformité, l'AIPRP d'IRCC s'appuie également sur ces statistiques pour surveiller les processus opérationnels, pour mieux affronter les défis qui se présentent et pour identifier les tendances relatives aux demandes d'AIPRP.

Consultations interinstitutionnelles

Les chefs d'équipe et les gestionnaires du programme d'AIPRP surveillent régulièrement les prorogations invoquées, les réponses aux rapports d'attribution de tâches internes et les plaintes, car ces éléments aident à cerner les points à améliorer, notamment les consultations, et tout besoin de formation sur l'application de la LAI et l'exercice approprié du pouvoir discrétionnaire.

Examen des renseignements fréquemment demandés

La majorité des demandes d'AIPRP d'IRCC concernent des dossiers d'immigration de clients. IRCC entreprend présentement des initiatives qui visent à améliorer l'accès des clients à leurs propres renseignements par des moyens autres que le programme d'AIPRP. Voir la section [Politiques, lignes directrices, procédures et initiatives](#) ci-dessus.

Inclusion du droit d'accès du public à l'information dans les contrats, accords et ententes

Tous les contrats et accords contractuels d'IRCC comportent une clause rendant les entrepreneurs responsables des exigences de la *Loi sur l'accès à l'information* :

« Les documents créés par l'entrepreneur et placés sous le contrôle du Canada sont soumis à la *Loi sur l'accès à l'information*. L'entrepreneur reconnaît les responsabilités du Canada en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et doit, dans la mesure du possible, aider le Canada à s'acquitter de ces responsabilités. En outre, l'entrepreneur reconnaît que l'article 67.1 de la *Loi sur l'accès à l'information* stipule que toute personne qui détruit, modifie, falsifie ou dissimule un document, ou ordonne à quiconque de le faire, dans l'intention d'entraver le droit d'accès prévu par la *Loi sur l'accès à l'information* se rend coupable d'un délit et est passible d'une peine d'emprisonnement ou d'une amende, ou des deux à la fois ».

Exactitude et exhaustivité des renseignements publiés de manière proactive en vertu de la partie 2 de la LAI

Dans le cadre de la délégation actuelle des pouvoirs d'IRCC, la responsabilité des publications proactives au titre des articles 82 à 88 est partagée par tous les sous-ministres adjoints, ainsi que par le directeur général de la DGGAPRP. Différents secteurs assument les responsabilités liées aux exigences de publication proactive énoncées dans la *Loi*, tel qu'indiqué ci-dessus à la section [Publication proactive en vertu de la partie 2 de la LAI](#).



À l'avenir

Au cours de la période de référence, IRCC a continué d'offrir ses services au sein du programme d'AIPRP par l'entremise de trois divisions spécialisées. Cette année, l'accent a été mis sur la modernisation des procédures et des processus afin d'améliorer le traitement des demandes et des plaintes en matière d'AIPRP et de mettre en œuvre des initiatives internes et ministérielles touchant au service à la clientèle.

À l'avenir, IRCC continuera de rechercher des moyens d'offrir aux clients un meilleur accès à leurs propres renseignements d'immigration par des moyens autres que le programme d'AIPRP, de faire progresser la migration vers la plateforme en ligne d'AIPRP du SCT et de compléter le processus d'acquisition du logiciel de gestion des dossiers d'AIPRP.

Compte tenu des améliorations importantes apportées aux indicateurs clés au cours de l'année visée par le présent rapport (p. ex. augmentation des taux de conformité et diminution marquée des plaintes), le Ministère continuera de chercher activement des manières de simplifier ses processus d'AIPRP et d'accroître davantage la conformité à la LAI.

IRCC s'engage à respecter le droit d'accès à l'information et à poursuivre ses efforts pour contribuer aux initiatives visant à promouvoir l'ouverture et la transparence au gouvernement.

Annexe A : Copie de l'arrêté de délégation de pouvoirs signé en vigueur le 31 mars 2024

Annexe B : Copie de la délégation de pouvoirs en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de son règlement en vigueur le 31 mars 2024

Annexe C : Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*

Annexe D : Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*



Annexe A :

Copie de l'arrêté de délégation de pouvoirs signé en vigueur le 31 mars 2024

OFFICIAL DOCUMENT

DOCUMENT OFFICIEL

**DEPARTMENT OF IMMIGRATION, REFUGEES AND
CITIZENSHIP OF CANADA**

**MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DES RÉFUGIÉS ET DE LA
CITOYENNETÉ DU CANADA**

DELEGATION OF AUTHORITY

DÉLÉGATION DE POUVOIRS

**ACCESS TO INFORMATION
ACT AND PRIVACY ACT**

**LOI SUR L'ACCÈS À
L'INFORMATION ET LOI SUR
LA PROTECTION DES
RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS**

I, Minister of Immigration, Refugees and Citizenship, pursuant to section 95 of the *Access to Information Act* and section 73 of the *Privacy Act*, hereby authorize the officer and employee of Immigration, Refugees and Citizenship whose position or classification is set out in the attached Schedule to carry out those of my powers, duties or functions under the Acts that are set in the Schedule in relation to that officer and employee.

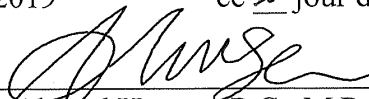
En ma qualité de ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté et conformément à l'article 95 de la *Loi sur l'accès à l'information* et l'article 73 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, j'autorise par la présente l'agent(e) et employé(e) du ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté dont le poste ou la classification est énoncé dans l'annexe ci-jointe à exécuter mes fonctions, pouvoirs ou attributions en vertu des lois précisées dans l'annexe visant cet(te) agent(e) et employé(e).

Dated at Ottawa

Fait à Ottawa

This 30 day of August 2019

ce 30 jour de août 2019


Ahmed Hussien, P.C., M.P.

Minister of Immigration, Refugees and Citizenship

Ahmed Hussien, C.P., député

Ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté

Annexe B :

Copie de la délégation de pouvoirs en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de son règlement en vigueur le 31 mars 2024

Délégation de pouvoirs en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et du *Règlement sur l'accès à l'information*

La délégation englobe les nominations et les affectations intérimaires à ces postes qui sont conformes à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* et à son règlement.

DÉLÉGATION COMPLÈTE

| Poste | Délégation |
|--|--|
| Sous-ministre/sous-ministre délégué | Pleins pouvoirs |
| Sous-ministre adjoint, Secteur de la gestion ministérielle | Pleins pouvoirs |
| Directeur général, Direction générale de l'AIPRP et de la responsabilisation | Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> : <ul style="list-style-type: none">• 41(2) – demander la révision d'une ordonnance du Commissaire à l'information par la Cour fédérale• Les articles 82 à 88 traitent de la publication proactive de renseignements. |
| Directeur, Division de l'AIPRP | Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> : <ul style="list-style-type: none">• 41(2) – demander la révision d'une ordonnance du Commissaire à l'information par la Cour fédérale• Les articles 82 à 88 traitent de la publication proactive de renseignements. |
| Directeurs adjoints, DEPI de l'AIPRP et Opérations | Pleins pouvoirs, sauf pour les dispositions suivantes de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> : <ul style="list-style-type: none">• 6.1 – ne pas donner suite à une demande• 20(6) – communiquer des renseignements sur un tiers dans l'intérêt public• 41(2) – demander la révision d'une ordonnance du Commissaire à l'information par la Cour fédérale• Les articles 82 à 88 traitent de la publication proactive de renseignements• 94 – responsabilité de préparer un rapport annuel au Parlement. |

DÉLÉGATION PARTIELLE

Loi sur l'accès à l'information – partie 2 seulement

Divulgations proactives

| Poste | Délégation |
|--|---|
| Tous les sous-ministres adjoints | Pleins pouvoirs pour les articles 82 à 88 |
| Directeur général, Secrétariat ministériel | Pleins pouvoirs pour les articles 82 à 88 |

Loi sur l'accès à l'information

| Description | Disposition | AIPRP/ PM-05 Op. | AIPRP/ PM-05 DEPI | AIPRP/ PM-04 Op. | AIPRP/ PM-04 DEPI | AIPRP/ PM-03 Op. | AIPRP/ PM-03 DEPI |
|---|--------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| Obligation de prêter assistance | 4(2.1) | • | • | • | • | • | • |
| Ne pas donner suite à une demande | 6.1 | | | | | | |
| Notification à la suite d'une demande d'accès | 7 | • | • | • | • | • | • |
| Transmission de la demande | 8(1) | • | • | • | | • | |
| Prorogation du délai | 9(1) | • | • | • | | • | |
| Avis au Commissaire concernant la prorogation | 9(2) | • | • | • | | • | |
| Versement de frais supplémentaires | 11(2) | • | • | • | • | • | • |
| Versement de frais pour document informatisé | 11(3) | • | • | • | • | • | • |
| Dépôt | 11(4) | • | • | • | • | • | • |
| Avis de versement | 11(5) | • | • | • | • | • | • |
| Dispense ou remboursement des frais | 11(6) | • | • | • | • | • | • |
| Traduction | 12(2)b) | | | | | | |
| Transfert sur un support de substitution | 12(3)b) | | | | | | |
| Renseignements obtenus à titre confidentiel | 13 | • | • | • | | | |
| Refus de communication : affaires fédéro-provinciales | 14 | | • | | | | |
| Refus de communication : affaires internationales, défense et activités subversives | 15(1) | • | • | • | | | |
| Refus de communication : enquêtes | 16(1) | • | • | • | | • | |
| Refuse de communication : méthodes de protection | 16(2) | • | • | • | | • | |
| Refus de communication : fonctions de police provinciale ou municipale | 16(3) | • | • | • | | • | |
| Refus de communication : sécurité des individus | 17 | • | • | • | | • | |
| Refus de communication : intérêts économiques du Canada | 18 | | • | | | | |
| Refus de communication : intérêts économiques de certaines institutions fédérales | 18.1 | | • | | | | |
| Refus de communication : renseignements personnels d'une autre personne | 19(1) | • | • | • | • | • | • |
| Communication de renseignements personnels | 19(2) | • | • | • | • | • | • |
| Refus de communication : renseignements de tiers | 20(1) | | • | | | | |
| Communication des méthodes d'essai | 20(2) et (3) | | | | | | |
| Communication des renseignements de tiers | 20(5) | | • | | | | |

Suite à la page 27

| Description | Disposition | AIPRP/ PM-05 Op. | AIPRP/ PM-05 DEPI | AIPRP/ PM-04 Op. | AIPRP/ PM-04 DEPI | AIPRP/ PM-03 Op. | AIPRP/ PM-03 DEPI |
|---|-------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| Communication dans l'intérêt public | 20(6) | | | | | | |
| Refus de communication : avis, etc. | 21 | | | | | | |
| Refus de communication : examens et vérifications | 22 | • | • | | | | |
| Refus de communication : documents de travail se rapportant à la vérification et rapports préliminaires de vérification | 22.1 | | • | | | | |
| Refus de communication : secret professionnel de l'avocat | 23 | • | | • | | | |
| Refus de communication : secret professionnel lié au brevet ou à la marque de commerce | 23.1 | | | | | | |
| Refus de communication : renseignements dont la communication est interdite | 24(1) | • | | | | | |
| Prélèvements | 25 | • | • | • | | • | |
| Refus de communication : en cas de publication | 26 | • | • | | | | |
| Avis aux tiers | 27(1) | | • | | | | |
| Prorogation de délai | 27(4) | | • | | | | |
| Avis concernant la communication des renseignements de tiers | 28(1)b) | | • | | | | |
| Observations écrites | 28(2) | | • | | | | |
| Communication d'un document | 28(4) | | | | | | |
| Avis de cessation d'enquête | 30(5)b) | | | | | | |
| Avis d'enquête | 32 | | | | | | |
| Avis aux tiers | 33 | | • | | | | |
| Droit de présenter des observations | 35(2)b) | | • | | | | |
| Communication accordée au plaignant | 37(4) | | • | | | | |
| Demander la révision de l'ordonnance par la Cour fédérale | 41(2) | | | | | | |
| Avis de poursuites judiciaires | 43(2) | | | | | | |
| Avis à la personne qui a fait la demande | 44(2) | | • | | | | |
| Règles spéciales concernant les audiences | 52(2)b) | | | | | | |
| Présentation d'arguments en l'absence d'une partie | 52(3) | | | | | | |
| Salles publiques de consultation des manuels | 71(1) | | | | | | |
| Publication proactive de renseignements : dépenses afférentes aux déplacements | 82 | | | | | | |
| Publication proactive de renseignements : frais d'accueil | 83 | | | | | | |
| Publication proactive de renseignements : rapports déposés au Parlement | 84 | | | | | | |
| Publication proactive de renseignements : reclassification de postes | 85 | | | | | | |
| Publication proactive de renseignements : contrats | 86 | | | | | | |
| Publication proactive de renseignements : subventions et contributions | 87 | | | | | | |
| Publication proactive de renseignements : documents d'information | 88 | | | | | | |
| Rapport annuel au Parlement | 94 | | | | | | |

Règlement sur l'accès à l'information

| Description | Disposition | AIPRP/ PM-05 Op. | AIPRP/ PM-05 DEPI | AIPRP/ PM-04 Op. | AIPRP/ PM-04 DEPI | AIPRP/ PM-03 Op. | AIPRP/ PM-03 DEPI |
|--|-------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| Transmission de la demande | 6(1) | • | • | • | • | • | • |
| Droits liés à la recherche et à la préparation | 7(2) | • | • | | | | |
| Droits liés à la production et aux programmes | 7(3) | • | • | | | | |
| Consultation des documents | 8 | • | • | • | • | • | • |
| Restrictions applicables au support | 8.1 | | | | | | |

Légende

AIPRP / PM-05 Op.

Agents supérieurs de l'AIPRP, Opérations

AIPRP / PM-05 DEPI

Agents supérieurs de l'AIPRP, DEPI

AIPRP / PM-04 Op.

Administrateurs de l'AIPRP, Opérations

AIPRP / PM-04 DEPI

Administrateurs de l'AIPRP, DEPI

AIPRP / PM-03 Op.

Agents de l'AIPRP, Opérations

AIPRP / PM-03 DEPI

Agents de l'AIPRP, DEPI

Annexe C :

Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*

Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*

Nom de l'institution : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Période d'établissement de rapport : 2023-04-01 au 2024-03-31

Section 1 : Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

1.1 Nombre de demandes

| | Nombre de demandes |
|---|--------------------|
| Reçues pendant la période d'établissement de rapport | 182 907 |
| En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente | 72 918 |
| En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente | 63 764 |
| En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport | 9 154 |
| Total | 255 825* |
| Fermées pendant la période d'établissement de rapport | 204 762 |
| Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport dans les délais prévus par la <i>Loi</i> | 51 191 |
| Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport dans les délais prévus par la <i>Loi</i> | 16 626 |
| Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport au-delà des délais prévus par la <i>Loi</i> | 34 565 |

* Il existe un écart de 128 dossiers entre le total déclaré (255 825) et la somme des demandes fermées au cours de la période d'établissement du rapport (204 762) et des demandes reportées à la prochaine période d'établissement de rapport (51 191). Cet écart est attribuable à la réouverture d'un petit pourcentage de dossiers de périodes de précédentes. Afin d'éviter cette situation à l'avenir, l'AIPRP d'IRCC renforce sa formation pour s'assurer que les analystes respectent les lignes directrices en matière d'établissement de rapports.

1.2 Source des demandes

| | Nombre de demandes |
|------------------------------------|--------------------|
| Médias | 348 |
| Secteur universitaire | 7 770 |
| Secteur commercial (secteur privé) | 79 927 |
| Organisation | 6 466 |
| Public | 72 381 |
| Refus de s'identifier | 16 015 |
| Total | 182 907 |

1.3 Mode des demandes

| | Nombre de demandes |
|--------------|--------------------|
| En ligne | 180 972 |
| Courriel | 984 |
| Poste | 951 |
| En personne | 0 |
| Téléphone | 0 |
| Télécopieur | 0 |
| Total | 182 907 |

Section 2 : Demandes informelles

2.1 Nombre de demandes informelles

| | Nombre de demandes | |
|---|--------------------|--------------|
| Reçues pendant la période d'établissement de rapport | | 4 813 |
| En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente | | 56 |
| En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente | 56 | |
| En suspens pour plus d'une période d'établissement de rapport | 0 | |
| Total | | 4 869 |
| Fermées pendant la période d'établissement de rapport | | 4 869 |
| Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport | | 0 |

2.2 Mode des demandes informelles

| | Nombre de demandes |
|--------------|--------------------|
| En ligne | 4 624 |
| Courriel | 189 |
| Poste | 0 |
| En personne | 0 |
| Téléphone | 0 |
| Télécopieur | 0 |
| Total | 4 813 |

2.3 Délai de traitement pour les demandes informelles

| Délai de traitement (jours) | | | | | | | Total |
|-----------------------------|---------|---------|----------|-----------|-----------|-------------|--------------|
| 1 à 15 | 16 à 30 | 31 à 60 | 61 à 120 | 121 à 180 | 181 à 365 | Plus de 365 | |
| 4 436 | 206 | 93 | 82 | 50 | 2 | 0 | 4 869 |

2.4 Pages communiquées informellement

| | Nombre de demandes | Pages communiquées |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|
| Moins de 100 pages communiquées | 0 | 0 |
| 100 à 500 pages communiquées | 0 | 0 |
| 501 à 1 000 pages communiquées | 0 | 0 |
| 1 001 à 5 000 pages communiquées | 0 | 0 |
| Plus de 5 000 pages communiquées | 0 | 0 |

2.5 Pages recommuniées informellement

| | Nombre de demandes | Pages recommuniées |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|
| Moins de 100 pages recommuniées | 3 180 | 81 502 |
| 100 à 500 pages recommuniées | 1 212 | 266 942 |
| 501 à 1 000 pages recommuniées | 117 | 81 769 |
| 1 001 à 5 000 pages recommuniées | 225 | 507 537 |
| Plus de 5 000 pages recommuniées | 135 | 2 889 996 |

Section 3 : Demandes à la Commissaire à l'information pour ne pas donner suite à la demande

| | Nombre de demandes |
|--|--------------------|
| En suspens depuis la période d'établissement de rapports précédente | 0 |
| Envoyées pendant la période d'établissement de rapports | 0 |
| Total | 0 |
| Approuvées par la Commissaire à l'information pendant la période d'établissement de rapports | 0 |
| Refusées par la Commissaire à l'information au cours de la période d'établissement de rapports | 0 |
| Retirées pendant la période d'établissement de rapports | 0 |
| Reportées à la prochaine période d'établissement de rapports | 0 |

Section 4 : Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapports

4.1 Disposition et délai de traitement

| Disposition des demandes | Délai de traitement (jours) | | | | | | | Total |
|---|-----------------------------|----------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|----------------|
| | 1 à 15 | 16 à 30 | 31 à 60 | 61 à 120 | 121 à 180 | 181 à 365 | Plus de 365 | |
| Communication totale | 6 599 | 46 342 | 5 753 | 1 729 | 3 043 | 6 133 | 1 385 | 70 984 |
| Communication partielle | 9 191 | 75 909 | 11 143 | 2 736 | 3 065 | 6 216 | 7 471 | 115 731 |
| Exception totale | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 9 |
| Exclusion totale | 6 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 20 |
| Aucun document n'existe | 190 | 339 | 136 | 88 | 50 | 62 | 74 | 939 |
| Demande transférée | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Demande abandonnée | 5 094 | 1 238 | 119 | 283 | 183 | 249 | 5 467 | 12 633 |
| Ni confirmée ni infirmée | 1 019 | 520 | 160 | 354 | 559 | 885 | 944 | 4 441 |
| Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 22 106 | 124 351 | 17 316 | 5 192 | 6 904 | 13 549 | 15 344 | 204 762 |

4.2 Exceptions

| Article 13 | Nombre de demandes |
|------------|--------------------|
| 13(1)a) | 4 285 |
| 13(1)b) | 38 |
| 13(1)c) | 26 |
| 13(1)d) | 4 |
| 13(1)e) | 0 |

| Article 14 | Nombre de demandes |
|------------|--------------------|
| 14 | 12 |
| 14a) | 141 |
| 14b) | 17 |

| Article 15 | Nombre de demandes |
|----------------------------------|--------------------|
| 15(1) | 36 245 |
| 15(1) – Affaires internationales | 393 |
| 15(1) – Défense du Canada | 15 |
| 15(1) – Activités subversives | 23 |

| Article 16 | Nombre de demandes |
|--------------|--------------------|
| 16(1)a)(i) | 2 |
| 16(1)a)(ii) | 2 |
| 16(1)a)(iii) | 0 |
| 16(1)b) | 288 |
| 16(1)c) | 22 592 |
| 16(1)d) | 1 |
| 16(2) | 487 |
| 16(2)a) | 6 |
| 16(2)b) | 1 |
| 16(2)c) | 239 |
| 16(3) | 0 |
| 16.1(1)a) | 10 |
| 16.1(1)b) | 4 |
| 16.1(1)c) | 14 |
| 16.1(1)d) | 0 |
| 16.2(1) | 0 |
| 16.3 | 0 |
| 16.4(1)a) | 0 |
| 16.4(1)b) | 0 |
| 16.5 | 0 |
| 16.6 | 0 |

| Article 17 | Nombre de demandes |
|------------|--------------------|
| 17 | 1 409 |

| Article 18 | Nombre de demandes |
|------------|--------------------|
| 18a) | 0 |
| 18b) | 0 |
| 18c) | 0 |
| 18d) | 2 |
| 18.1(1)a) | 0 |
| 18.1(1)b) | 0 |
| 18.1(1)c) | 0 |
| 18.1(1)d) | 2 |

| Article 19 | Nombre de demandes |
|------------|--------------------|
| 19(1) | 87 409 |

| Article 20 | Nombre de demandes |
|------------|--------------------|
| 20(1)a) | 2 |
| 20(1)b) | 56 |
| 20(1)b.1) | 0 |
| 20(1)c) | 200 |
| 20(1)d) | 8 |
| 20.1 | 0 |
| 20.2 | 0 |
| 20.4 | 0 |

| Article 21 | Nombre de demandes |
|------------|--------------------|
| 21(1)a) | 463 |
| 21(1)b) | 552 |
| 21(1)c) | 92 |
| 21(1)d) | 69 |

| Article 22 | Nombre de demandes |
|------------|--------------------|
| 22 | 47 |
| 22.1(1) | 3 |

| Article 23 | Nombre de demandes |
|------------|--------------------|
| 23 | 319 |
| 23.1 | 1 |

| Article 24 | Nombre de demandes |
|------------|--------------------|
| 24(1) | 3 |

| Article 26 | Nombre de demandes |
|------------|--------------------|
| 26 | 211 |

4.3 Exclusions

| Article 68 | Nombre de demandes |
|------------|--------------------|
| 68a) | 3 |
| 68b) | 0 |
| 68c) | 0 |
| 68.1 | 0 |
| 68.2a) | 0 |
| 68.2b) | 0 |

| Article 69 | Nombre de demandes |
|---------------|--------------------|
| 69(1) | 0 |
| 69(1)a) | 2 |
| 69(1)b) | 3 |
| 69(1)c) | 1 |
| 69(1)d) | 1 |
| 69(1)e) | 0 |
| 69(1)f) | 0 |
| 69(1)g) re a) | 36 |
| 69(1)g) re b) | 0 |
| 69(1)g) re c) | 0 |
| 69(1)g) re d) | 7 |
| 69(1)g) re e) | 8 |
| 69(1)g) re f) | 0 |
| 69.1(1) | 0 |

4.4 Format des documents communiqués

| Format | Nombre de demandes |
|-----------------------|--------------------|
| Papier | 0 |
| Électronique | |
| Document électronique | 186 715 |
| Ensemble de données | 9 |
| Vidéo | 0 |
| Audio | 0 |
| Autres | 0 |

4.5 Complexité

4.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées en formats **papier**, **document électronique** et **ensemble de données**

| | |
|------------------------------|-----------|
| Nombre de pages traitées | 5 948 942 |
| Nombre de pages communiquées | 5 052 059 |
| Nombre de demandes | 203 818 |

4.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des demandes en formats **papier, document électronique et ensemble de données** par disposition des demandes

| Disposition | Pages traitées | | | | | | | | | |
|---|--------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
| | Moins de 100 | | 100 à 500 | | 501 à 1 000 | | 1 001 à 5 000 | | Plus de 5 000 | |
| | Nombre de demandes | Pages traitées | Nombre de demandes | Pages traitées | Nombre de demandes | Pages traitées | Nombre de demandes | Pages traitées | Nombre de demandes | Pages traitées |
| Communication totale | 70 282 | 1 035 863 | 650 | 106 170 | 18 | 12 202 | 18 | 39 478 | 16 | 283 249 |
| Communication partielle | 107 255 | 2 598 602 | 8 045 | 1 355 742 | 333 | 224 000 | 92 | 155 357 | 6 | 60 267 |
| Exception totale | 8 | 125 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 15 873 |
| Exclusion totale | 20 | 359 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Demande abandonnée | 12 555 | 38 690 | 64 | 12 785 | 11 | 6 625 | 3 | 3 555 | 0 | 0 |
| Ni confirmée ni infirmée | 4 441 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 194 561 | 3 673 639 | 8 759 | 1 474 697 | 362 | 242 827 | 113 | 198 390 | 23 | 359 389 |

4.5.3 Minutes pertinentes traitées et communiquées en format **audio**

| | |
|--------------------------------|---|
| Nombre de minutes traitées | 0 |
| Nombre de minutes communiquées | 0 |
| Nombre de demandes | 0 |

4.5.4 Minutes pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en format **audio** par disposition des demandes

| Disposition | Minutes traitées | | | | | |
|---|--------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|
| | Moins de 60 | | 60 à 120 | | Plus de 120 | |
| | Nombre de demandes | Minutes traitées | Nombre de demandes | Minutes traitées | Nombre de demandes | Minutes traitées |
| Communication totale | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Communication partielle | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Exception totale | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Exclusion totale | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Demande abandonnée | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ni confirmée ni infirmée | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

4.5.5 Minutes pertinentes traitées et communiquées en format vidéo

| | |
|--------------------------------|---|
| Nombre de minutes traitées | 0 |
| Nombre de minutes communiquées | 0 |
| Nombre de demandes | 0 |

4.5.6 Minutes pertinentes traitées en fonction de l'ampleur des demandes en format vidéo par disposition des demandes

| Disposition | Minutes traitées | | | | | |
|---|--------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|
| | Moins de 60 | | 60 à 120 | | Plus de 120 | |
| | Nombre de demandes | Minutes traitées | Nombre de demandes | Minutes traitées | Nombre de demandes | Minutes traitées |
| Communication totale | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Communication partielle | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Exception totale | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Exclusion totale | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Demande abandonnée | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ni confirmée ni infirmée | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

4.5.7 Autres complexités

| Disposition | Consultation requise | Avis juridique | Autres | Total |
|---|----------------------|----------------|----------|------------|
| Communication totale | 17 | 0 | 0 | 17 |
| Communication partielle | 191 | 0 | 0 | 191 |
| Exception totale | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Exclusion totale | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Demande abandonnée | 10 | 0 | 0 | 10 |
| Ni confirmée ni infirmée | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 211 | 0 | 0 | 221 |

4.6 Demandes fermées

4.6.1 Nombre de demandes fermées dans les délais prévus par la Loi

| | Nombre de demandes | Pourcentage des demandes |
|---|--------------------|--------------------------|
| Fermées dans les délais prévus par la Loi | 157 752 | 77,042 |

4.7 Présomptions de refus

4.7.1 Motifs du non-respect des délais prévus par la Loi

| | Nombre de demandes |
|--|--------------------|
| Fermées au-delà des délais prévus par la Loi | 47 010 |
| Motif principal | |
| Entrave au fonctionnement/charge de travail | 47 010 |
| Consultation externe | 0 |
| Consultation interne | 0 |
| Autre | 0 |

4.7.2 Demandes fermées au-delà des délais prévus par la Loi (y compris toute prorogation prise)

| Nombre de jours de retard au-delà des délais prévus par la Loi | Nombre de demandes fermées au-delà des délais prévus par la Loi | | Total |
|--|---|--------------------|---------------|
| | Aucune prorogation prise | Prorogation prises | |
| 1 à 15 | 5 474 | 167 | 5 641 |
| 16 à 30 | 1 290 | 55 | 1 345 |
| 31 à 60 | 1 957 | 44 | 2 001 |
| 61 à 120 | 6 051 | 116 | 6 167 |
| 121 à 180 | 5 926 | 168 | 6 094 |
| 181 à 365 | 11 734 | 239 | 11 973 |
| Plus de 365 | 12 552 | 1 237 | 13 789 |
| Total | 44 984 | 2 026 | 47 010 |

4.8 Demandes de traduction

| Demandes de traduction | Acceptées | Refusées | Total |
|--------------------------|-----------|----------|----------|
| De l'anglais au français | 0 | 0 | 0 |
| Du français à l'anglais | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 0 |

Section 5 : Prorogations

5.1 Motifs des prorogations et dispositions des demandes

| Disposition des demandes où le délai a été prorogé | 9(1)a) Entrave au fonctionnement | 9(1)b) Consultation | | 9(1)c) Avis à un tiers |
|---|----------------------------------|---------------------|--------------|------------------------|
| | | Article 69 | Autres | |
| Communication totale | 20 | 13 | 340 | 0 |
| Communication partielle | 159 | 35 | 1 684 | 2 |
| Exception totale | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Exclusion totale | 0 | 0 | 4 | 0 |
| Demande abandonnée | 9 | 1 | 654 | 0 |
| Ni confirmée ni infirmée | 5 | 3 | 57 | 1 |
| Refus d'agir avec l'approbation de la Commissaire à l'information | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 195 | 52 | 2 739 | 3 |

5.2 Durée des prorogations

| Durée des prorogations (jours) | 9(1)a) Entrave au fonctionnement | 9(1)b) Consultation | | 9(1)c) Avis à un tiers |
|--------------------------------|----------------------------------|---------------------|--------------|------------------------|
| | | Article 69 | Autres | |
| 30 ou moins | 13 | 0 | 117 | 1 |
| 31 à 60 | 92 | 52 | 1 678 | 1 |
| 61 à 120 | 56 | 0 | 387 | 1 |
| 121 à 180 | 28 | 0 | 16 | 0 |
| 181 à 365 | 6 | 0 | 541 | 0 |
| Plus de 365 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 195 | 52 | 2 739 | 3 |

Section 6 : Frais

| Type de frais | Frais perçus | | Frais dispensés | | Frais remboursés | |
|---------------|--------------------|-------------------|--------------------|-----------------|--------------------|-------------|
| | Nombre de demandes | Montant | Nombre de demandes | Montant | Nombre de demandes | Montant |
| Présentation | 182 052 | 910 260 \$ | 790 | 3 950 \$ | 0 | 0 \$ |
| Autres frais | 0 | 0 \$ | 0 | 0 \$ | 0 | 0 \$ |
| Total | 182 052 | 910 260 \$ | 790 | 3 950 \$ | 0 | 0 \$ |

Section 7 : Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organisations

7.1 Demandes de consultations reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et autres organisations

| Consultations | Autres institutions du gouvernement du Canada | Nombre de pages à traiter | Autres organisations | Nombre de pages à traiter |
|---|---|---------------------------|----------------------|---------------------------|
| Reçues pendant la période d'établissement de rapport | 98 | 3 435 | 2 | 56 |
| En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente | 14 | 1 463 | 0 | 0 |
| Total | 112 | 4 898 | 2 | 56 |
| Fermées pendant la période d'établissement de rapport | 112 | 4 898 | 2 | 56 |
| Reportées à l'intérieur des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reportées au-delà des délais négociés à la prochaine période d'établissement de rapport | 0 | 0 | 0 | 0 |

7.2 Recommandation et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

| Recommandation | Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation | | | | | | | Total |
|---------------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|------------|
| | 1 à 15 | 16 à 30 | 31 à 60 | 61 à 120 | 121 à 180 | 181 à 365 | Plus de 365 | |
| Communiquer en entier | 18 | 12 | 11 | 3 | 1 | 0 | 0 | 45 |
| Communiquer en partie | 16 | 10 | 19 | 12 | 2 | 4 | 0 | 63 |
| Exempter en entier | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Exclure en entier | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Consulter une autre institution | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Autre | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Total | 36 | 23 | 30 | 16 | 3 | 4 | 0 | 112 |

7.3 Recommandation et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations à l'extérieur du gouvernement du Canada

| Recommandation | Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation | | | | | | | Total |
|---------------------------------|--|----------|----------|----------|-----------|-----------|-------------|----------|
| | 1 à 15 | 16 à 30 | 31 à 60 | 61 à 120 | 121 à 180 | 181 à 365 | Plus de 365 | |
| Communiquer en entier | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Communiquer en partie | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Exempter en entier | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Exclure en entier | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Consulter une autre institution | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Autre | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |

Section 8 : Délais de traitement des demandes de consultation sur les renseignements confidentiels du Cabinet

8.1 Demandes auprès des services juridiques

| Nombre de jours | Pages traitées | | | | | | | | | | |
|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------|
| | Moins de 100 | | De 100 à 500 | | De 501 à 1000 | | De 1 001 à 5 000 | | Plus de 5 000 | | |
| | Nombre de demandes | Pages communiquées | Nombre de demandes | Pages communiquées | Nombre de demandes | Pages communiquées | Nombre de demandes | Pages communiquées | Nombre de demandes | Pages communiquées | |
| 1 à 15 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 à 30 | 6 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 31 à 60 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 61 à 120 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 121 à 180 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 181 à 365 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Plus de 365 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 16 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

8.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

| Nombre de jours | Pages traitées | | | | | | | | | | |
|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------|
| | Moins de 100 | | De 100 à 500 | | De 501 à 1000 | | De 1 001 à 5 000 | | Plus de 5 000 | | |
| | Nombre de demandes | Pages communiquées | Nombre de demandes | Pages communiquées | Nombre de demandes | Pages communiquées | Nombre de demandes | Pages communiquées | Nombre de demandes | Pages communiquées | |
| 1 à 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 à 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 31 à 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 61 à 120 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 121 à 180 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 181 à 365 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Plus de 365 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Section 9 : Enquêtes et compte rendus de conclusion

9.1 Enquêtes

| | Nombre |
|--|--------|
| Article 32 Avis d'enquête | 747 |
| Article 30(5) Cessation de l'enquête | 848 |
| Article 35 Présentation des observations | 1 |

9.2 Enquêtes et rapports des conclusions

| | Nombre |
|---|--------|
| Article 37(1) Comptes rendus initiaux | |
| Reçus | 6 |
| Contenant des recommandations émis par la Commissaire à l'information | 0 |
| Contenant une intention d'émettre une ordonnance par la Commissaire à l'information | 0 |
| Article 37(2) Comptes rendus finaux | |
| Reçus | 0 |
| Contenant des recommandations émis par la Commissaire à l'information | 0 |
| Contenant des ordonnances émis par la Commissaire à l'information | 0 |

Section 10 : Recours judiciaire

10.1 Recours judiciaires sur les plaintes

| | Nombre |
|--|----------|
| Article 41 | |
| Plaignant (1) | 0 |
| Institution (2) | 0 |
| Tiers (3) | 0 |
| Commissaire à la protection de la vie privée (4) | 0 |
| Total | 0 |

10.2 Recours judiciaires sur les plaintes de tiers en vertu de l'alinéa 28(1)b)

| | Nombre |
|---|--------|
| Article 44 – en vertu de l'alinéa 28(1)b) | 0 |

Section 11 : Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

11.1 Coûts

| Dépenses | Montant |
|-------------------------------------|----------------------|
| Salaires | 12 514 659 \$ |
| Heures supplémentaires | 748 380 \$ |
| Biens et services | 187 561 \$ |
| Contrats de services professionnels | 0 \$ |
| Autres | 187 561 \$ |
| Total | 13 450 600 \$ |

11.2 Ressources humaines

| Ressources | Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information |
|--|---|
| Employés à temps plein | 84,845 |
| Employés à temps partiel et occasionnels | 72,187 |
| Employés régionaux | 0,000 |
| Experts-conseils et personnel d'agence | 0,000 |
| Étudiants | 0,000 |
| Total | 157,032 |

Annexe D :

Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Rapport statistique supplémentaire sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Nom de l'institution : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Période d'établissement de rapport : 2023-04-01 au 2024-03-31

Section 1: Demandes ouvertes et plaintes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

1.1 Nombre de demandes ouvertes qui sont en suspens depuis des périodes de rapport précédentes

| Exercice financier | Dans les délais prescrits en date du 31 mars 2024 | Dépassant les délais prescrits en date du 31 mars 2024 | Total |
|-----------------------|---|--|---------------|
| 2023-2024 | 42 | 9 506 | 9 548 |
| 2022-2023 | 0 | 19 146 | 19 146 |
| 2021-2022 | 0 | 802 | 802 |
| 2020-2021 | 0 | 5 | 5 |
| 2019-2020 | 0 | 0 | 0 |
| 2018-2019 | 0 | 0 | 0 |
| 2017-2018 | 0 | 0 | 0 |
| 2016-2017 | 0 | 0 | 0 |
| 2015-2016 | 0 | 0 | 0 |
| 2014-2015 ou plus tôt | 0 | 0 | 0 |
| Total | 42 | 29 459 | 29 501 |

1.2 Nombre de plaintes ouvertes auprès du Commissaire à l'information du Canada qui sont en suspens depuis des périodes de rapport précédentes

| Exercice financier | Nombre de plaintes ouvertes |
|-----------------------|-----------------------------|
| 2023-2024 | 146 |
| 2022-2023 | 21 |
| 2021-2022 | 7 |
| 2020-2021 | 3 |
| 2019-2020 | 0 |
| 2018-2019 | 2 |
| 2017-2018 | 1 |
| 2016-2017 | 0 |
| 2015-2016 | 0 |
| 2014-2015 ou plus tôt | 0 |
| Total | 180 |

Section 2: Demandes ouvertes et plaines en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

2.1 Nombre de demandes ouvertes qui sont en suspens depuis des périodes de rapport précédentes

| Exercice financier | Dans les délais prescrits en date du 31 mars 2024 | Dépassant les délais prescrits en date du 31 mars 2024 | Total |
|-----------------------|---|--|---------------|
| 2023-2024 | 8 029 | 3 201 | 11 230 |
| 2022-2023 | 0 | 5 193 | 5 193 |
| 2021-2022 | 0 | 96 | 96 |
| 2020-2021 | 0 | 1 | 1 |
| 2019-2020 | 0 | 0 | 0 |
| 2018-2019 | 0 | 0 | 0 |
| 2017-2018 | 0 | 0 | 0 |
| 2016-2017 | 0 | 0 | 0 |
| 2015-2016 | 0 | 0 | 0 |
| 2014-2015 ou plus tôt | 0 | 0 | 0 |
| Total | 8 029 | 8 491 | 16 520 |

2.2 Nombre des plaintes ouvertes auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada qui sont en suspens depuis des périodes de rapport précédentes

| Exercice financier | Nombre de plaintes ouvertes |
|-----------------------|-----------------------------|
| 2023-2024 | 22 |
| 2022-2023 | 24 |
| 2021-2022 | 1 |
| 2020-2021 | 0 |
| 2019-2020 | 0 |
| 2018-2019 | 0 |
| 2017-2018 | 0 |
| 2016-2017 | 0 |
| 2015-2016 | 0 |
| 2014-2015 ou plus tôt | 0 |
| Total | 47 |

Section 3: Numéro d'assurance social

Votre institution a-t-elle commence une nouvelle collecte ou une nouvelle utilisation cohérente du NAS en 2023-2024? Non

Section 4: Accès universel sous la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Combien de demandes ont été reçues de la part de ressortissants étrangers* en dehors du Canada en 2023-2024? 41 565

* Se réfère aux clients qui s'identifient comme ressortissants étrangers résidant hors du Canada sur le portail de Demande d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) en ligne d'IRCC.